



QUADERNO TECNICO N. 6

P.O.N. A.T.A.S. - Q.C.S. 2000 - 2006



Ministero delle Infrastrutture



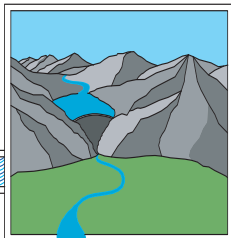
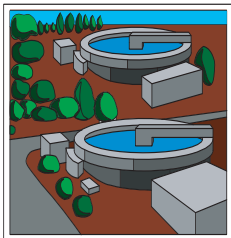
Unione Europea



# Il Controllo del Gestore nel Servizio Idrico Integrato



Direzione Generale per le Reti



Quadro Comunitario di Sostegno per le Regioni Italiane dell'Obiettivo 1  
 Programma Operativo Nazionale di Assistenza Tecnica e Azioni di Sistema (PON ATAS) 2000-2006 Progetto Operativo "Risorse Idriche" - Il Stralcio

AUTORITA' DI GESTIONE



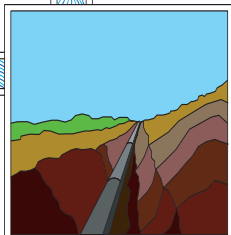
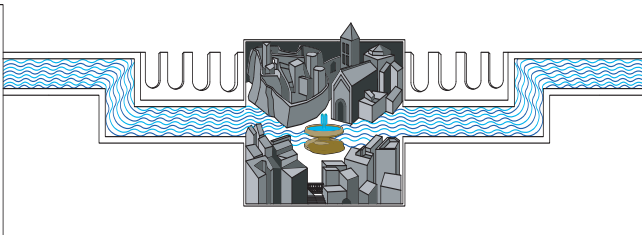
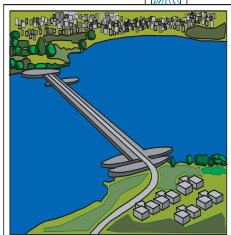
Ministero dello Sviluppo Economico  
 Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e di Coesione  
 Servizio per le politiche dei Fondi strutturali comunitari

AMMINISTRAZIONE RESPONSABILE



Ministero delle Infrastrutture  
 Dipartimento per la Programmazione ed il Coordinamento dello sviluppo del territorio, per il personale e i servizi generali

Direzione Generale per le Reti



Quadro Comunitario di Sostegno 2000 - 2006 per le Regioni Italiane dell'Obiettivo 1  
Programma Operativo Nazionale di Assistenza Tecnica e Azioni di Sistema  
Progetto Operativo "Risorse Idriche" II stralcio  
Quaderni Tecnici

Direttore responsabile:  
Prof. Ing. Roberto Sabatelli

Quaderno Tecnico n. 6  
"Il controllo del soggetto gestore nel Servizio Idrico Integrato"  
A cura di:  
Dott. Raffaello De Stefano  
Ing. Enrica Zanda

Responsabile del Procedimento P.O.N. A.T.A.S.  
Ing. Enrica Zanda

Progetto grafico della copertina  
Arch. Ernesto Rossi

Progetto grafico del logo della Direzione Generale per le Reti  
e del disegno "Il ciclo dell'acqua" di pag. 1:  
Arch. Domenico Mastrangelo  
Arch. Ernesto Rossi

Foto dell'ultima di copertina:  
Dott.ssa Rossella Ametrano

**IL CONTROLLO DEL  
SOGGETTO GESTORE  
NEL SERVIZIO IDRICO  
INTEGRATO**

Raffaello De Stefano  
Enrica Zanda

## IL QUADERNO TECNICO N. 6

*La Legge n. 36 del 1994 ha dato avvio ad una riorganizzazione territoriale, funzionale ed economica dei servizi pubblici di acquedotto, fognatura e depurazione, separando le funzioni di indirizzo, pianificazione e controllo da quelle più propriamente gestionali.*

*Il trasferimento delle competenze e la distinzione dei ruoli fra i soggetti affidatari (le Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale) ed il gestore del servizio idrico integrato determina la palese necessità di approfondire e strutturare, al massimo livello possibile, il rapporto tra il soggetto erogatore e gli utenti, definendo standard e livelli di qualità del servizio fornito ai cittadini.*

*Con questo Quaderno n. 6 la Direzione Generale per le Reti del Ministero delle Infrastrutture, nell'ambito delle attività previste dal Programma Operativo Nazionale di Assistenza Tecnica ed Azioni di Sistema (PONATAS) del QCS 2000/2006 – P.O. Risorse Idriche II stralcio, ha ritenuto opportuno affrontare la problematica degli strumenti di garanzia a tutela degli interessi dei cittadini-utenti, focalizzando l'attenzione sul controllo del soggetto gestore da parte delle Autorità d'Ambito, uno dei temi centrali che caratterizzeranno sempre di più il Servizio Idrico Integrato nel nostro paese, intendendo così proseguire il percorso già avviato con successo con le precedenti pubblicazioni su “La Tariffazione del SII “ e su “La carta del SII”.*

*Questo settore è disciplinato da una “regolazione per contratto”, pertanto è stato necessario approfondire l'esperienza e la prassi attraverso un lavoro di ricerca sinergica fra i livelli normativi nazionali e regionali, e le disposizioni previste da convenzioni e disciplinari tecnici delle Autorità di ATO.*

*Il presente lavoro si propone, in via prioritaria, di fornire una descrizione tecnica delle procedure che il soggetto gestore deve seguire nell'applicare gli strumenti di verifica e di controllo che ha a disposizione, al fine di riuscire a realizzare in maniera corretta ed efficiente gli obiettivi tecnici, ambientali e di customer satisfaction, durante tutto il corso della sua gestione.*

*Altro importante aspetto è, inoltre, il raggiungimento degli obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità del servizio idrico integrato: la pubblicazione analizza le dinamiche economico-finanziarie del rapporto tra ATO e il soggetto gestore, ponendo particolare attenzione all'andamento degli investimenti, dei costi operativi e della redditività della gestione, nonché alla previsione delle eventuali penalità.*

*In coerenza con la linea editoriale di questa collana di quaderni tecnici, anche il Quaderno Tecnico n. 6 si ripropone di favorire la comprensione della corretta metodologia da seguire, fornendo un ulteriore supporto agli AATO delle Regioni dell'Obiettivo 1 per il definitivo decollo della riforma del settore, che, una volta pienamente attuata, potrà, senza dubbio, contribuire ad elevare il livello sociale ed economico non solo del Meridione, ma del Sistema Italia, e a renderlo più competitivo sul fronte delle nuove sfide che la globalizzazione comporterà negli anni a venire, anche nel comparto delle risorse idriche.*

**IL DIRETTORE GENERALE**  
(Prof. Ing. Roberto Sabatelli)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Roberto Sabatelli', written over a horizontal line.

## **1. PREMESSA**

Il controllo del soggetto gestore da parte delle Autorità d'Ambito è uno dei temi più complessi del Servizio Idrico Integrato, in quanto, esistono pochissime disposizioni specifiche e la normativa di settore non disciplina il controllo in maniera diretta e puntuale.

È stato necessario, pertanto, un lavoro di ricerca, fatto di frammenti e prassi più o meno consolidate, richiami e riferimenti ricostruiti dalla legge generale, dalle leggi regionali e dalle esperienze dirette.

Infatti, gli elementi determinanti sono stati raccolti da un confronto tra le convenzioni di affidamento e i disciplinari tecnici in uso presso le varie realtà già avviate, che offrono gli schemi concreti e rilevanti per la regolazione del settore.

Altro fattore importante, in un settore dove il carattere pubblico e la delicatezza ambientale sono in primo piano, insieme alla necessità, oramai non più secondaria, di assicurare investimenti che salvaguardino la risorsa acqua, è stato il riferimento costante al contemperamento degli interessi pubblici con gli interessi imprenditoriali.

Il presente lavoro rappresenta, inoltre, il completamento di un percorso avviato con i Quaderni Tecnici sul Metodo normalizzato della Tariffa e sulla Carta del servizio idrico integrato, per focalizzare al meglio il ruolo del controllo da parte delle Autorità d'Ambito.

Proprio su questa delicatissima attività, infatti va posta la massima attenzione da parte degli amministratori locali e degli operatori del settore per riuscire ad attuare un'autentica *governance* del servizio idrico integrato.

## **2. LE FORME DI CONTROLLO E IL NUOVO RUOLO DEGLI ENTI LOCALI**

Nei servizi pubblici locali, ed in particolare nel servizio idrico integrato, il Legislatore ha introdotto diversi fattori innovativi che hanno radicalmente cambiato il ruolo e le forme di controllo.

Lo scenario normativo del nostro paese, infatti, ha lasciato alle Regioni ed ai Comuni la responsabilità nella definizione delle scelte strategiche, e del controllo

sulla qualità del servizio, cercando di limitare la gestione diretta degli stessi, sia per uniformarsi alle direttive europee, sia per incentivare le opportunità di finanziamento privato in un settore che necessita di rilevantissimi investimenti. È naturale che i soggetti coinvolti in questo processo debbano ottenere la soddisfazione o almeno il contemperamento dei reciproci interessi in gioco.

Il cittadino ha il diritto di vedersi garantito l'accesso al servizio con adeguati standard qualitativi, ad un prezzo equo e sostenibile. I privati e le imprese, a volte anche multinazionali, portatori di mezzi finanziari, di capacità imprenditoriali e di competenze specifiche indispensabili per una corretta gestione del servizio, dovranno, invece, vedersi assicurata un'adeguata remunerazione dei propri investimenti ed il raggiungimento dell'equilibrio economico - finanziario.

Il mancato raggiungimento di tale equilibrio, ed il conseguente sostenimento di perdite, infatti, non è auspicabile né per i soggetti privati né per le partecipazioni societarie della parte pubblica eventualmente presenti nella compagine patrimoniale.

Ovviamente, tutto questo non deve implicare che le società di gestione sfruttino la risorsa acqua, gli impianti e la numerosità degli utenti, traendo indebiti vantaggi o, ancor peggio, non tenendo conto di strati sociali deboli che devono comunque poter usufruire di un bene vitale come l'acqua. Al fine di conciliare i molteplici interessi in gioco, i soggetti pubblici coinvolti devono dotarsi, quindi, di strumenti e competenze specifiche.

Pertanto, in questa parte iniziale, è opportuno descrivere le varie forme di controllo elaborate dagli studiosi, tenendo sempre presente che la regolamentazione del settore è caratterizzata dalla c.d. "regolazione per contratto", quindi, il fulcro centrale del lavoro è rappresentato dalla descrizione tecnica degli strumenti di verifica, degli obiettivi tecnici, di quelli ambientali e di *customer satisfaction*, oltre che delle dinamiche economico-finanziarie, degli investimenti, dei costi operativi e della redditività della gestione.

In dottrina le diverse forme di controllo presenti nei servizi pubblici locali sono distinte nelle seguenti definizioni:

- Controllo di sistema
- Controllo istituzionale
- Controllo diretto
- Controllo interno



## 2.1. Il Controllo di sistema

Il *controllo di sistema* è quello esercitato dagli organismi sovraordinati agli Enti Locali, nel nostro caso lo Stato, le Regioni ed altre autorità di vigilanza nazionale.

Il decreto legislativo 152/06, all'art. 159 ha previsto l'istituzione dell'Autorità di Vigilanza sulle risorse idriche e rifiuti.

La legge 36/94 aveva istituito il "Comitato di Vigilanza per l'uso e la tutela delle risorse idriche", che avvalendosi della segreteria tecnica e dell'osservatorio dei servizi idrici, verificava il rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, elaborava relazioni statistiche e conoscitive su modelli organizzativi, sulle tariffe e sulla qualità del servizio.

L'obiettivo principale di tale forma di controllo è la verifica delle modalità di organizzazione e di sistema del servizio, al fine di comparare all'interno di ambiti più vasti le performance dei vari gestori del servizio e l'adeguatezza del controllo da parte delle autorità locali.

Il controllo di sistema pur richiamando la *Yardstick competition*, ovvero il sistema di regolazione che si sostanzia sulla concorrenza per competizione, utilizzato nelle realtà Britanniche, non è equiparato dalla dottrina italiana alla realtà inglese. Nella *Yardstick competition*, infatti, sono previste tecniche più raffinate di analisi che non sono ancora raggiunte dal nostro paese nel settore dei servizi idrici.

La forma di *controllo di sistema*, può essere utile per analizzare le strategie dei singoli gestori su scala nazionale e per monitorare chi esercita il c.d. controllo diretto. Al fine di fornire precise indicazioni alla normativa ed alle pianificazioni programmate su ambiti territoriali più vasti che nel confronto reciproco offrono spunti importanti per le fasi di avvio e di revisione successive.

## 2.2. Il Controllo istituzionale

La forma di *controllo istituzionale* caratterizza l'attività degli Enti Locali quali titolari del servizio. I soggetti coinvolti hanno il dovere, nel territorio di propria competenza, di controllare la qualità del servizio secondo standard (di qualità) e costi adeguati.

Per controllo istituzionale si intende un tipo di controllo relativo al rispetto degli obblighi e degli adempimenti previsti dalla legge in generale.

Esso si manifesta attraverso:

a) il controllo della qualità: rispetto del livello di qualità del servizio offerto con quanto previsto dalla legge e dalla Carta del SII; analisi quantitativa dei risultati conseguiti; sondaggi di customer satisfaction; esame dei reclami pervenuti etc.);

b) il controllo contabile: verifica dell'equilibrio economico finanziario ed del raggiungimento di adeguati livelli di redditività;

c) il controllo strategico: riguarda l'analisi delle scelte di pianificazione strategica attraverso i risultati conseguiti sugli obiettivi predefiniti e come strumento di orientamento ai principi di efficacia, efficienza ed economicità. Appartiene a questa tipologia il controllo strategico degli enti locali sulle aziende di gestione, che caratterizza la compilazione dei contratti di servizio e le partecipazioni agli organismi statuari.

### 2.3. Il Controllo diretto

La forma di *controllo diretto* caratterizza in senso stretto i servizi organizzati per ambiti territoriali ottimali, come nel caso del servizio idrico integrato, e si sostanzia in due tipologie secondo le diverse forme di affidamento del servizio.

Il "*controllo diretto in senso stretto*" è quello attraverso cui gli Enti Locali pianificano e controllano l'attività del soggetto gestore attraverso la convenzione, avendo scelto lo stesso tramite gara (art. 113 comma a) ed il controllo attraverso gli organi sociali, nel caso in cui il servizio sia affidato a società, totalmente pubbliche (cd. affidamento in house) o anche miste pubblico-privato (art.113 comma b) e c)).

Il *controllo diretto* si concretizza nello screening delle performance delle società a cui è stato affidato il servizio per monitorare come viene svolta la gestione e per verificare la presenza di eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato.

La metodologia di controllo utilizzata deve essere precisa, focalizzata e integrata. Essa è frutto di un'attenta analisi della normativa, deve risultare coerente con i documenti di pianificazione e deve, inoltre, consentire la tempestiva verifica di tutti gli aspetti della gestione, da quelli tecnico ingegneristici a quelli ambientali, fino a quelli economico finanziari, facendo particolare attenzione alla soddisfazione degli utenti.

Nello specifico il cd. controllo diretto concerne il monitoraggio:

- ❑ dell'efficienza nell'uso delle risorse;
- ❑ dell'efficacia in termini di conseguimento degli obiettivi previsti nei documenti di pianificazione e di attuazione degli adempimenti richiesti dalla normativa di settore, dal contratto di servizio e dalla carta del servizio;
- ❑ dell'economicità nel senso della congruenza fra le varie grandezze espressioni di ricavi e costi e la sostenibilità finanziaria.

La metodologia di controllo deve, inoltre, consentire l'individuazione delle cause che hanno determinato eventuali scostamenti rispetto a quanto previsto e deve porre le basi conoscitive per una futura pianificazione tecnica, economico finanziaria e tariffaria.

Questa metodologia sarà una delle principali finalità del sistema di controllo del soggetto gestore, e deve consentire la comprensione di quanto è avvenuto nel corso della gestione e deve permettere la costruzione di una base storica in virtù della quale procedere alla revisione dei documenti di pianificazione.

È indispensabile, a tal proposito, che, anche laddove il controllo diretto venga esercitato attraverso la partecipazione negli organi sociali, siano seguite le stesse metodologie, atte a superare l'anomalia esistente nel rapporto controllore controllato ed assicurare lo stesso livello di qualità del servizio nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità.

#### *2.4. Il Controllo interno*

Il *controllo interno* è caratterizzato dalle verifiche interne effettuate dagli stessi soggetti gestori, dirette a monitorare costantemente il proprio livello di performance, il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, i costi operativi, e la soddisfazione degli utenti attraverso propri item di qualità del servizio.

Il *controllo interno* si manifesta attraverso tutte le tecniche, i report e gli strumenti più moderni ed avanzati del controllo di gestione aziendale ( Benchmarking, parametri di prestazioni, monitoraggio per aree territoriali, controllo dei costi, budget e misurazioni periodiche degli obiettivi).

### 3. LA CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO

Il controllo che l' A.A.T.O. deve eseguire sul gestore prende in considerazione quanto previsto dalla Legge 36/94 e dalle leggi regionali, ma soprattutto da tutti quegli aspetti che vengono disciplinati dagli atti che sono alla base dell' affidamento del servizio: la Convenzione di affidamento del Servizio idrico integrato ed il Disciplinare Tecnico.

L' affidamento del servizio idrico integrato è, dunque, una "regolazione per contratto", ed in quanto tale necessita della definizione accurata degli obblighi e degli adempimenti reciproci tra A.A.T.O. e soggetto gestore.

Va ricordata, in primis, la distinzione fra le due diverse tipologie di convenzioni che costituiscono gli strumenti per l' organizzazione, il funzionamento e la regolazione del Servizio Idrico Integrato, quali: la "Convenzione tipo" per la gestione del servizio idrico integrato e la "Convenzione di affidamento o di gestione" del servizio idrico integrato.

La "Convenzione tipo" è l'atto che le Regioni predispongono e adottano ai sensi dell'art. 11 della legge 5 gennaio 1994, n. 36 al fine di regolamentare, in modo uniforme su tutto il territorio regionale, i rapporti tra autorità d' ambito e i soggetti gestori del servizio.

La "Convenzione di affidamento o di gestione" è, invece, la Convenzione che, le Autorità d' Ambito stipulano sulla base o secondo lo schema delle Convenzioni tipo, con il soggetto prescelto per la gestione del servizio idrico integrato nell' ambito territoriale ottimale. Essa rappresenta, in sostanza, il contratto di servizio previsto in generale dalla legislazione statale per l' affidamento ad un gestore dei servizi pubblici locali.

La *convenzione di affidamento* costituisce, pertanto, il momento fondamentale, ed al tempo stesso, la sintesi di tutto il meccanismo di "regolazione economica" predisposto dalla legge 36/94 e dai procedimenti previsti come, ad esempio, il metodo normalizzato della tariffa o gli standard di servizio.

Da un punto di vista giuridico, la *convenzione di affidamento* è il documento che disciplina il rapporto contrattuale tra l' AATO ed il soggetto gestore del servizio idrico integrato e che specifica puntualmente quali sono i diritti ed i doveri ai quali il soggetto gestore deve attenersi nel momento dell' affidamento del servizio.

Dal punto di vista economico, la *convenzione di affidamento* ha l'obiettivo più ambizioso di rappresentare lo strumento capace di incentivare il gestore ad un efficace ed efficiente interpretazione del proprio ruolo, attraverso una chiara e trasparente definizione dell'attività di controllo da parte dell'Amministrazione.

Ne costituiscono parte integrante tutti quei documenti che disciplinano lo svolgimento dell'attività gestionale e di controllo sul gestore, e che sono rappresentati dal Disciplinare Tecnico, dalla Carta del Servizio, e dallo stesso Piano d'Ambito, tutti atti che vanno costituire l'ossatura portante del sistema di regolazione del servizio idrico integrato.

#### **4. GLIASPETTI OPERATIVI DEL CONTROLLO**

Le Autorità d'Ambito, dopo aver completato le fasi relative alla ricognizione delle opere ed alla redazione del Piano d'Ambito (L. 36/94, art. 11 c. 3), entrano nella fase centrale della loro attività.

Una volta perfezionati tutti gli adempimenti della fase iniziale, inerenti l'attività di pianificazione e programmazione, avviano, infatti, l'azione di controllo e di monitoraggio del Soggetto Gestore, che rappresenta il compito principale da svolgere nella fase a regime della loro attività.

Stabiliti in maniera articolata gli obiettivi, attraverso la stipula della convenzione di affidamento e la stesura del disciplinare tecnico, come in un qualsiasi sistema di controllo dei risultati, è necessaria una costante e continua verifica della corrispondenza tra quanto programmato, pianificato e previsto da contratto e quanto effettivamente raggiunto dal Soggetto Gestore.

Tramite tale verifica si cerca di annullare le differenze riscontrate e si vogliono correggere gli eventuali errori commessi, attraverso l'attivazione di un meccanismo di feedback.

Tale meccanismo richiede, tra l'altro, una preventiva definizione di obiettivi riferiti ad un futuro più o meno prossimo, con i quali confrontare i risultati conseguiti, al fine di ottenere informazioni utili, sia per giudicare quanto avvenuto, sia per indirizzare al meglio il proseguo dell'attività. Affinché l'A.A.T.O. sia in grado di compiere la propria attività di controllo in modo efficace ed effi-

ciente è necessario, infine, che il gestore fornisca alla stessa tutte le informazioni necessarie.

Abbiamo ipotizzato un sistema di controllo (tema centrale dei successivi capitoli) che disciplina modalità, tipologie di trasmissione, trattamento dei dati, indicatori e modelli di gestione raggruppati per aree di attività.

- Modalità di revisione e modifica tariffaria adottate dall'A.A.T.O. e da indicare nella Convenzione di affidamento.
- Tipologia, modalità di trasmissione e di trattamento dei dati richiesti dal Disciplinare Tecnico.
- Controllo degli standard tecnici e degli investimenti realizzati.
- Modalità con cui l'A.A.T.O. esercita la propria attività di controllo attraverso ulteriori strumenti, alcuni dei quali esplicitamente previsti nella Convenzione.
- Valutazione degli aspetti dell'A.A.T.O. più strettamente attinenti alla gestione economico-finanziaria del gestore, alla solidità patrimoniale, alla redditività e alla produttività dei fattori relativamente alla gestione del SII e all'intera attività gestionale della azienda affidataria del Servizio.

## **5. LE MODALITÀ DI REVISIONE E LA MODIFICA TARIFFARIA**

La convenzione di affidamento prevede, innanzitutto, la definizione della tariffa del SII e le modalità attraverso cui procedere alla revisione della stessa.

L'attività di controllo dell'A.A.T.O., pertanto, deve prestare attenzione, oltre che alla corretta applicazione della tariffa e dell'articolazione tariffaria, anche alle modifiche che la tariffa può subire per effetto del realizzarsi delle condizioni previste dalla convenzione stessa e di altre non esplicitamente richiamate ma, comunque, relative alla gestione del SII.

Tale attività di controllo è essenziale in quanto le variazioni tariffarie rappresentano una modifica del fatturato garantito al gestore dalla riscossione della tariffa rispetto al valore stimato e riportato nel Piano d'Ambito con riferimento ai vari anni di gestione.

Pertanto la Convenzione deve prevedere che la tariffa possa essere modificata:  
a) annualmente (*variazione annuale*) e b) ogni tre anni (*revisione triennale*).

### 5.1. La variazione annuale della tariffa

La *variazione annuale* può essere effettuata:

- *Per adeguamento inflazionistico.*

Ogni anno l'A.A.T.O. provvede ad adeguare la tariffa reale media pianificata per l'anno successivo sulla base del tasso di inflazione programmato previsto dal più recente DPEF emanato.

- *Per modifiche all'articolazione tariffaria a parità di tariffa reale media.*

Ogni anno è consentita una variazione dell'articolazione tariffaria mantenendo la medesima tariffa reale media e, quindi, il fatturato previsto.

- *Per adeguamento alle varianti apportate al programma degli interventi.*

Nell'ipotesi in cui venga apportata una modifica al programma degli interventi l'impatto sulla tariffa è determinato dalle variazioni che le relative componenti direttamente riferibili agli interventi subiscono, vale a dire la componente degli ammortamenti (A) e quella della remunerazione del capitale investito (R). Pertanto tali variazioni comportano un cambiamento del fatturato previsto e, conseguentemente, della tariffa reale media.

- *Per la sospensione dell'erogazione dovuta a cause di dolo, negligenza o omissione del gestore.*

Nell'ipotesi in cui per dolo, negligenza o omissione da parte del gestore avvenga la sospensione dell'erogazione, l'impatto sulla tariffa è determinato arbitrariamente dall'Autorità, la quale si riserva di recuperare dal fatturato di progetto una somma ritenuta idonea a penalizzare l'irregolarità del gestore e a risarcire il danno arrecato all'utenza.

- *Per scostamenti di ricavi realizzati rispetto ai previsionali superiori alla percentuale concordata.*

Nel caso in cui nell'anno "x" del triennio "i" di progettazione il fatturato da tariffa riscosso dal gestore sia superiore/inferiore alla percentuale concordata rispetto a quello indicato nel Piano d'Ambito.

### 5.2. La revisione triennale

La *revisione triennale* della tariffa, invece, rappresenta una variazione del fatturato previsto nel Piano d'Ambito per il triennio successivo ("i+1") a quello in

riferimento al quale si svolge l'attività di controllo ("i") volta a considerare gli effetti degli scostamenti avvenuti nel triennio "i" tra quanto pianificato e quanto determinato a consuntivo.

I fatturati del triennio "i+1" possono subire dei cambiamenti rispetto a quanto inizialmente pianificato per effetto di un insieme di variazioni della gestione del triennio "i".

Nello specifico è possibile individuare:

- miglioramenti di efficienza superiori a quelli programmati;
- variazione delle previsioni di costo (o di investimento) necessarie per la realizzazione degli interventi;
- applicazione delle penalità relative al mancato rispetto degli standard tecnici e degli standard organizzativi;
- applicazione delle penalità relative al ritardo nel rispetto degli obblighi di comunicazione o all'omissione degli stessi;
- differenza di valore del ricavo complessivo consuntivo rispetto al previsionale, in ragione del volume medio annuo effettivamente erogato nel triennio precedente, quando risulta inferiore o superiore per oltre lo 0,5% rispetto a quanto previsto nel Piano d'Ambito per il medesimo periodo;
- variazione dei costi sostenuti per l'eventuale acquisto di acqua da terzi, e dei ricavi conseguiti con le vendite di acqua ad altri gestori e per il trattamento dei reflui autotrasportati.

A decorrere dal primo esercizio successivo alle relative determinazioni ministeriali o alle delibere dell'A.A.T.O., la tariffa reale media può subire delle modifiche anche a seguito di:

- variazioni delle disposizioni legislative relative ai livelli di qualità del prodotto e del servizio;
- variazioni del metodo normalizzato;
- creazione del Gestore Unico;
- variazioni di importo dei contributi pubblici erogati a finanziamento delle opere da realizzare rispetto a quanto considerato in sede di pianificazione.

Infine, è possibile individuare altre cause di variazione della tariffa non determinate dagli scostamenti generatisi nel triennio precedente ("i"), ma dal cambia-



mento della pianificazione prevista per il triennio successivo (“i+1”). Esse possono presentarsi in termini di:

- variazioni dei costi operativi di progetto (per eventuali cambiamenti del modello gestionale);
- variazioni delle rate dei mutui da rimborsare per cambiamenti di destinazione (mutui non più destinati a finanziare le opere idriche) e per altri motivi tipo la variazione dei tassi di interesse;
- variazioni del piano degli interventi previsti per il triennio;
- ogni altro aspetto non previsto nella pianificazione del triennio “i+1”.

Richiamando le varie cause che possono comportare la necessità di variare la tariffa, si delineano gli effetti sui fatturati garantiti al gestore (e quindi sulle tariffe) per il triennio “i+1” dovuti agli scostamenti del triennio “i”

- *Miglioramenti di efficienza superiori a quelli programmati.*

Nel caso in cui nel triennio “i” i costi operativi a consuntivo siano inferiori ai costi operativi di progetto (scostamento), i costi operativi di progetto del triennio “i+1” possono essere ridotti del 50% di tale scostamento ripartito in parti uguali nei tre anni successivi di pianificazione:

- variazione delle previsioni di costo (o di investimenti) necessarie per la realizzazione degli interventi;
- riallineamento di Ammortamenti (A) e Remunerazione capitale investito (R).

Nel caso in cui nel triennio “i” i costi sostenuti per realizzare gli interventi siano inferiori rispetto a quelli preventivati è necessario, nel triennio “i+1”, adeguare le componenti relative agli ammortamenti (A) e alla remunerazione del capitale investito (R). Pertanto, per gli interventi relativi alle variabili tecniche e per gli interventi in cui è previsto un controllo sui progetti preliminari è necessario tenere conto del capitale effettivamente investito e, pertanto, ridurre le componenti A ed R.

- *Applicazione delle penalità relative al mancato rispetto degli standard tecnici e degli standard organizzativi.*

Nel caso in cui, nel triennio “i”, l’Autorità applica le penalità previste per il mancato rispetto degli standard tecnici e di quelli organizzativi, l’importo totale di dette penalità maturate nel triennio “i” viene portato in detrazione in parti uguali al fatturato previsto dal piano per ogni anno del triennio “i+1”.

- *Applicazione delle penalità relative al mancato rispetto dei termini di comunicazione o all'omissione della stessa.*

Nel caso in cui, nel triennio “i”, l’Autorità applica le penalità previste per il mancato rispetto dei termini di comunicazione o, anche, per la mancata adozione nei termini previsti dei piani e documenti previsti dalla Convenzione, l’importo totale di dette penalità maturate nel triennio “i” viene portato in detrazione in parti uguali al fatturato previsto dal piano per ogni anno del triennio “i+1”.

- *Variazioni dei contributi pubblici erogati a finanziamento delle opere da realizzare rispetto a quelli considerati in sede di pianificazione.*

Nel caso in cui, nel triennio “i”, i contributi pubblici percepiti siano maggiori o minori rispetto a quelli pianificati, gli effetti sulla tariffa degli anni del triennio “i+1” sono i seguenti:

- variazione della pianificazione per i trienni successivi in termini di ammortamenti (A), di remunerazione del capitale investito (R) e di rate di rimborso dei mutui eventualmente contratti a finanziamento di tali opere e in parte onorati con i contributi pubblici (Canone di concessione);
- recupero della differenza (scostamento), nei tre anni del triennio “i+1”, tra gli effetti di tali contributi previsti nella tariffa del triennio “i” (diversi a seconda della natura del finanziamento) e gli effetti determinati dai contributi pubblici realmente percepiti a consuntivo.
- *Variazione delle rate dei mutui da rimborsare per cambiamenti di destinazione (mutui non più destinati a finanziare le opere idriche) e per altri motivi tipo la variazione dei tassi di interessi.*

Nel caso in cui nel triennio “i” ci siano state delle variazioni rispetto a quanto pianificato in relazione alle rate di rimborso dei mutui esistenti, gli effetti sulla tariffa ed in particolare sul canone di concessione previsto per gli anni relativi al triennio “i+1”, sono i seguenti:

- variazione della pianificazione per i trienni successivi;
- recupero della differenza (scostamento), nei tre anni del triennio “i+1”, tra quanto già riconosciuto nella tariffa del triennio “i” e quanto risultante a consuntivo.

## 6. I DATI SOGGETTI ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO: BENI E STANDARD ORGANIZZATIVI

Numerosi sono gli aspetti e i dati che necessitano di un continuo monitoraggio da parte dell'A.A.T.O. e del soggetto gestore:

- inventariazione dei beni ricevuti in concessione dal gestore;
- informazione sui beni di proprietà del gestore iscritti nel libro dei cespiti;
- rispetto degli standard organizzativi;
- rispetto degli standard tecnici e degli investimenti realizzati;
- comunicazione dei dati relativi ai costi operativi;
- comunicazione dei dati gestionali.

### 6.1. Inventariazione dei beni in concessione

Il gestore deve consegnare all'A.A.T.O. l'inventario dei beni ottenuti in concessione, al momento dell'affidamento del servizio.

L'Autorità d'Ambito ne verifica la validità chiedendo, se necessario, documentazione ulteriore a supporto ed evidenziando eventuali eccezioni da quanto richiesto in convenzione.

L'inventario deve essere strutturato in modo tale da riportare tutte le informazioni richieste dall'A.A.T.O. attraverso la scheda proposta nel disciplinare. È compito dell'Autorità verificare la veridicità delle informazioni trasmesse dal gestore, e redigere una relazione descrittiva evidenziando eventuali difformità.

Nell'ipotesi in cui il gestore non provveda a consegnare l'inventario entro i termini prestabiliti, l'A.A.T.O. può applicare una penalità pari al 2% del fatturato per ogni anno di ritardo, il cui importo viene tenuto in considerazione in sede di revisione tariffaria.

### 6.2. Informazione sui beni di proprietà

Il Gestore dovrebbe trasmettere all'A.A.T.O. ogni anno entro un termine stabilito:

- il *libro dei cespiti*, che rappresenta un elemento di supporto e di conferma della validità dei dati forniti con riferimento agli investimenti realizzati;

- una *tabella* nella quale vengono riportate le informazioni quali-quantitative dei singoli cespiti richieste nel Disciplinare Tecnico, e la categoria di riferimento e di appartenenza del singolo cespite.

Nello specifico le informazioni che il gestore deve fornire sono le seguenti:

- *Codice categoria*. Il codice con il quale vengono identificate le singole categorie (o classi) di cespiti a cui appartengono i singoli cespiti che si riportano nella tabella.
- *Descrizione categoria*. La denominazione della categoria (o classe) di cespiti.
- *Voce tabella ministeriale*. Rappresenta, per ogni categoria (o classe) di cespiti, la corrispondente voce di tabella ministeriale rilevante ai fini dell'individuazione delle percentuali di ammortamento dei singoli cespiti.
- *Tipo cespite*. Rappresenta la prima informazione relativa ad ogni singolo cespite riportato nella tabella; come previsto dal disciplinare tecnico il cespite può essere immobile, mobile registrato, altro bene, bene immateriale, costo pluriennale.
- *N. cespite*. Il numero progressivo del singolo cespite all'interno della categoria (o classe) di cespiti.
- *Descrizione cespite*. La descrizione analitica del cespite.
- *Stato cespite*. Il cespite può essere attivo, alienato, o eliminato.
- *Esercizio di acquisizione*. L'anno in cui il cespite viene acquistato esternamente o completato nell'ipotesi di realizzazione in economia.
- *Esercizio di inizio ammortamento*. L'anno in cui il cespite entra in funzione e pertanto inizia ad essere ammortizzato.
- *Esercizio eliminazione o alienazione*. L'anno in cui il cespite esce dal processo produttivo per eliminazione o alienazione.
- *Valore di acquisto (o di acquisizione)*. Il costo (e quindi l'investimento) che il gestore ha sostenuto per acquistare o per realizzare il cespite.
- *Rivalutazione*. L'incremento di valore di iscrizione in bilancio del cespite nell'ipotesi in cui l'iscrizione al costo storico, così come prevista dalla normativa civilistica, non risulta essere attendibile e, quindi, non rappresentativa in modo veritiero e corretto del reale valore del cespite.

- *Svalutazione*. Il decremento di valore di iscrizione in bilancio del cespite nell'ipotesi in cui tale valore risulta essere sovradimensionato per perdita durevole di valore del cespite stesso.
- *Totale valore*. Il valore totale del cespite dato dal valore di acquisto (o di acquisizione) incrementato dalle eventuali rivalutazioni e decrementato dalle eventuali svalutazioni.
- *Ammortamento ordinario*. La quota di ammortamento ordinario calcolata nell'anno di riferimento per ogni singolo cespite sulla base delle percentuali rappresentative del reale utilizzo del cespite.
- *Ammortamento anticipato*. La quota di ammortamento aggiuntiva a quella ordinaria calcolata nell'anno di riferimento per ogni singolo cespite sulla base della normativa fiscale.
- *Totale ammortamento*. La quota di ammortamento totale calcolata nell'anno di riferimento (ammortamento ordinario e anticipato se previsto). Viene compilata solamente tale colonna nell'ipotesi in cui la contabilità del gestore non preveda una distinzione tra ammortamento ordinario e ammortamento anticipato.
- *Fondo ammortamento ordinario*. Il fondo ammortamento nel quale confluiscono solamente le quote di ammortamento calcolate sulla base delle percentuali rappresentative del reale utilizzo di ogni singolo cespite.
- *Fondo ammortamento anticipato*. Il fondo ammortamento nel quale confluiscono solamente le quote di ammortamento calcolate sulla base della normativa fiscale.
- *Valore di realizzo*. Il valore di alienazione di ogni singolo cespite; nell'ipotesi in cui il cespite viene eliminato il valore di realizzo è sostituito con il valore di eliminazione.
- *Plusvalenza*. Rappresenta il maggior valore rispetto al valore netto contabile con cui ogni singolo cespite viene alienato.
- *Minusvalenza*. Rappresenta il minore valore rispetto al valore netto contabile con cui ogni singolo cespite viene alienato, o la perdita nel caso di eliminazione.

La mancata consegna del libro dei cespiti comporta l'applicazione di una penalità pari ad un massimo dello 0,5% del fatturato, il cui importo viene tenuto in considerazione in sede di revisione tariffaria.

### 6.3. Standard organizzativi

Nel disciplinare tecnico dovrebbe essere previsto che il gestore raccolga e trasmetta all' A.A.T.O. un insieme di informazioni relative al rispetto degli standard organizzativi, assoggettati a penalità (per gli altri non soggetti a penalità, l' A.A.T.O. provvede autonomamente a verificare il rispetto degli stessi).

Tali informazioni, formalizzate in tabelle compilate dal gestore, possono essere riassunte come segue:

- codice identificativo della transazione a cui si riferisce lo standard;
- estremi rilevanti per il calcolo dello standard;
- valore effettivo dello standard;
- valore teorico dello standard;
- penalità per mancato rispetto dello standard (di competenza dell' A.A.T.O.);
- impatto della penalità sulla tariffa (di competenza dell' A.A.T.O.);
- momento di impatto della penalità sulla tariffa (di competenza dell' A.A.T.O.).

Le tabelle devono essere trasmesse dal gestore entro il termine stabilito e la mancata consegna comporta l' applicazione di una penalità, il cui importo viene tenuto in considerazione in sede di revisione tariffaria.

Qui di seguito si riportano le modalità con cui i dati devono essere compilati dal gestore nelle parti di propria competenza e come devono essere completate le parti di competenza dell' A.A.T.O.

#### 6.3.1. Rimborsi

Lo *standard* VRA (Valore Rimborsi Automatici) determina un indicatore in grado di monitorare il ricorso da parte del gestore alle procedure di rimborso, di seguito sono indicati gli elementi da rilevare ed archiviare per ottenere i valori relativi ai rimborsi automatici effettuati nel corso dell' anno.

##### *Gestore*

Il gestore numera progressivamente i rimborsi effettuati nell' anno.

*Riferimento rimborso.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire al rimborso erogato. Tale elemento può essere scelto dal gestore ed è rappresentato da un codice, o dal nome dell'utente a cui è stato corrisposto il rimborso, o da altri riferimenti.

*Descrizione rimborso.* Il gestore deve descrivere, inoltre, il tipo di rimborso, vale a dire il motivo per cui si è attivato il rimborso automatico.

#### *Autorità d'Ambito*

*Valore Rimborsi Automatici.* Si quantifica rapportando il numero dei rimborsi automatici moltiplicati per 1.000 al numero degli utenti.

*Valore standard.* Riporta il valore standard di VRA.

*Penalità.* Si indica con un SI o con un NO l'eventuale applicazione della penalità

### 6.3.2. *Tempo di esecuzione dell'allacciamento*

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'esecuzione dell'allacciamento. Per data di accettazione formale si intende quella in cui il gestore viene a conoscenza dell'avvenuto pagamento del preventivo.

#### *Gestore*

Il gestore numera progressivamente gli allacciamenti effettuati nell'anno.

*Riferimento allaccio.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire all'allacciamento effettuato; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato da un codice, o dal nome dell'utente per il quale è stato fatto l'allacciamento, o dal numero del contatore, o da altri riferimenti.

*Tipo allaccio.* Il gestore deve descrivere il tipo di allacciamento, vale a dire se trattasi di un allacciamento di acquedotto senza scavi, con scavi, o di fognatura.

*Data accettazione preventivo.* Il gestore deve riportare la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento, vale a dire la data in cui viene a conoscenza dell'avvenuto pagamento del preventivo.

*Data allaccio.* Il gestore deve riportare la data di completamento dell'esecuzione dell'allacciamento.

*Giorni.* Il gestore deve calcolare per ogni allacciamento i giorni intercorsi tra la data di accettazione del preventivo e la data di completamento dell'esecuzione dello stesso.

#### *Autorità d'Ambito*

*Valore percentuale di allacci eccedenti.* Si quantifica la percentuale di allacciamenti eccedenti i valori standard rapportando il totale degli allacciamenti eccedenti, quantificato dal Gestore, al totale degli allacciamenti effettuati.

*Penalità.* Si indica con un SI o con un NO l'eventuale applicazione della penalità.

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra gli allacciamenti eccedenti e il totale degli allacciamenti effettuati.

#### *6.3.3. Tempo per l'attivazione della fornitura*

Lo *standard* indica il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura stessa, sia nel caso di una riattivazione, sia nel caso di un subentro.

#### *Gestore*

Il gestore deve numerare progressivamente le attivazioni di fornitura effettuate nell'anno.

*Riferimento attivazione.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire all'attivazione effettuata; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato da un codice, o dal nome dell'utente per il quale è stata fatta l'attivazione, o dal numero del contatore, o da altri riferimenti.

*Data di stipula del contratto.* Il gestore deve riportare la data di definizione del contratto di fornitura.

*Data di apertura del contatore.* Il gestore deve riportare la data di apertura del contatore (o di riapertura del contatore senza modifica della sua portata, o della riattivazione della fornitura nei casi di subentro).



*Giorni.* Il gestore deve calcolare per ogni attivazione di fornitura i giorni intercorsi tra la data di stipula del contratto e la data di apertura del contatore.

*Autorità d'Ambito*

*Attivazioni di fornitura eccedenti.* Si quantifica la percentuale di attivazioni eccedenti i valori standard rapportando il totale delle attivazioni eccedenti, quantificato dal Gestore, al totale delle attivazioni effettuate.

*Penalità.* Si indica con un SI o con un NO l'eventuale applicazione della penalità.

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra le attivazioni eccedenti e il totale delle attivazioni effettuate.

#### 6.3.4. Tempo per la cessazione della fornitura

Lo *standard* indica il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della disdetta l'utente e la data di disattivazione della fornitura.

*Gestore*

Il gestore numera progressivamente le cessazioni di fornitura effettuate nell'anno.

*Riferimento cessazione.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire alla cessazione effettuata; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato da un codice, o dal nome dell'utente per il quale è stata fatta la cessazione, o dal numero del contatore, o da altri riferimenti.

*Data di richiesta della disdetta.* Il gestore deve riportare la data di richiesta di disdetta della fornitura effettuata dall'utente.

*Data di chiusura del contatore.* Il gestore deve riportare la data in cui si è provveduto alla chiusura del contatore.

*Giorni.* Il gestore deve calcolare per ogni cessazione di fornitura i giorni intercorsi tra la data di richiesta della disdetta e la data di chiusura del contatore.

### *Autorità d'Ambito*

*Cessazioni di fornitura eccedenti.* Si quantifica la percentuale di cessazioni eccedenti i valori standard rapportando il totale delle cessazioni eccedenti, quantificato dal Gestore, al totale delle cessazioni effettuate.

*Penalità.* Si indica con un SI o con un NO l'eventuale applicazione della penalità.

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra le cessazioni eccedenti e il totale delle cessazioni effettuate.

### *6.3.5. Risposte alle richieste scritte degli utenti*

*Lo standard* indica il tempo di risposta, misurato in giorni di calendario, intercorrente fra la data di ricevimento della richiesta scritta pervenuta e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

In genere, per *data di ricevimento della richiesta* si intende la data del protocollo d'ingresso, mentre per *data di spedizione* si intende la data del protocollo di uscita.

La risposta motivata deve contenere il riferimento alla richiesta scritta dell'utente e l'indicazione dell'ufficio a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico interno dello stesso.

### *Gestore*

Il gestore numera progressivamente le risposte motivate a richieste scritte formulate nell'anno.

*Riferimento risposta.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire alla risposta formulata; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato da un codice, o dal nome dell'utente al quale è stata data risposta, o da altri riferimenti.

*Tipo risposta.* Il gestore deve specificare se trattasi di risposta formulata senza sopralluoghi tecnici o di risposta formulata conseguentemente a sopralluoghi tecnici.

*Data di protocollo della richiesta scritta.* Il gestore deve riportare la data di ricevimento della richiesta di informazione che coincide con la data di protocollo in entrata della stessa.

*Data di protocollo della risposta.* Il gestore deve riportare la data di spedizione all'utente della risposta motivata che coincide con la data di protocollo in uscita della stessa.

*Giorni.* Il gestore deve calcolare, per ogni risposta, i giorni intercorsi tra la data di protocollo della richiesta e la data di protocollo della risposta.

#### *Autorità d'Ambito*

*Risposte eccedenti.* Si quantifica la percentuale di risposte eccedenti i valori standard riportando il totale delle risposte eccedenti, quantificato dal Gestore, al totale delle risposte formulate.

*Penalità.* Si indica con un SI o con un NO l'eventuale applicazione della penalità.

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra le risposte eccedenti e il totale delle risposte effettuate.

#### 6.3.6. *Risposte ai reclami*

*Lo standard* indica il tempo di risposta motivata ai reclami, misurata in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo allo sportello o pervenuto mezzo lettera e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

In genere, per *data di ricevimento del reclamo* si intende la data del protocollo d'ingresso, mentre per *data di spedizione* si intende la data del protocollo di uscita.

Nel caso in cui la complessità del reclamo preveda sopralluoghi tecnici il tempo è prorogato e nel caso in cui tale complessità persista, l'utente deve essere informato dello stato di avanzamento della pratica e della fissazione di un nuovo termine.

#### *Gestore*

Il gestore numera progressivamente le risposte motivate ai reclami formulate nell'anno.

*Riferimento risposta.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire alla risposta formulata; tale elemento può essere scelto

dal gestore e può essere rappresentato da un codice, o dal nome dell'utente al quale è stata data risposta, o da altri riferimenti.

*Tipo risposta.* Il gestore deve specificare se trattasi di risposta formulata senza sopralluoghi tecnici o di risposta formulata conseguentemente a sopralluoghi tecnici.

*Data di protocollo del reclamo.* Il gestore deve riportare la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici del gestore che coincide con la data di protocollo in entrata.

*Data di protocollo della risposta.* Il gestore deve riportare la data di spedizione all'utente della risposta motivata che coincide con la data di protocollo in uscita della stessa.

*Giorni.* Il gestore deve calcolare per ogni risposta i giorni intercorsi tra la data di protocollo del reclamo e la data di protocollo della risposta.

#### *Autorità d'Ambito*

*Risposte eccedenti.* Si quantifica la percentuale di risposte eccedenti i valori standard rapportando il totale delle risposte eccedenti, quantificato dal Gestore, al totale delle risposte formulate.

*Penalità.* Si indica con un SI o con un NO l'eventuale applicazione della penalità.

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra le risposte eccedenti e il totale delle risposte effettuate.

#### *6.3.7. Verifica del contatore*

Lo *standard* indica il tempo intercorrente tra la data della richiesta di verifica e l'esecuzione della stessa.

L'utente, infatti, può sempre richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, in contraddittorio con i tecnici del gestore.

#### *Gestore*

*N. progressivo.* Il gestore numera progressivamente le verifiche effettuate nell'anno.

*Riferimento verifica.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire alla verifica effettuata; tale elemento può essere scelto dal

gestore e può essere rappresentato da un codice, o dal nome dell'utente per il quale è stata fatta la verifica, o dal numero del contatore, o da altri riferimenti.

*Data di richiesta di verifica del contatore.* Il gestore deve riportare la data di richiesta di verifica dell'utente.

*Data di verifica del contatore.* Il gestore deve riportare la data di verifica del contatore.

*Giorni.* Il gestore deve calcolare per ogni verifica i giorni intercorsi tra la data di richiesta della verifica e la data di esecuzione della stessa.

#### *Autorità d'Ambito*

*Verifiche del contatore eccedenti.* Si quantifica la percentuale di verifiche eccedenti i valori standard rapportando il totale delle verifiche eccedenti, quantificato dal Gestore, al totale delle verifiche effettuate.

*Penalità.* Si indica con un SI o con un NO l'eventuale applicazione della penalità.

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra le verifiche eccedenti e il totale delle verifiche effettuate.

#### *6.3.8. Verifica del livello di pressione*

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.

Per procedere alla verifica il soggetto gestore fissa un appuntamento entro una data stabilita.

#### *Gestore*

Il gestore numera progressivamente le verifiche effettuate nell'anno.

*Riferimento verifica.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire alla verifica effettuata; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato da un codice, o dal nome dell'utente per il quale è stata fatta la verifica, o dal numero del contatore, o da altri riferimenti.

*Data di richiesta di verifica del livello di pressione.* Il gestore deve riportare la data di richiesta di verifica dell'utente.

*Data di verifica del livello di pressione.* Il gestore deve riportare la data di verifica del livello di pressione.

*Giorni.* Il gestore deve calcolare per ogni verifica i giorni intercorsi tra la data di richiesta della verifica e la data di esecuzione della stessa.

#### *Autorità d'Ambito*

*Verifiche del livello di pressione eccedenti.* Si quantifica la percentuale di verifiche eccedenti i valori standard rapportando il totale delle verifiche eccedenti, quantificato dal Gestore, al totale delle verifiche effettuate.

*Penalità.* Si indica con un SI o con un NO l'eventuale applicazione della penalità.

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra le verifiche eccedenti e il totale delle verifiche effettuate.

#### *6.3.9. Tempi di preavviso per interventi programmati acquedotto*

Lo *standard* indica il tempo di preavviso degli utenti nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici.

L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento di ripristino del servizio.

#### *Gestore*

Il gestore numera progressivamente gli interventi programmati effettuati nell'anno.

*Riferimento intervento.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire all'intervento programmato effettuato; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato, ad esempio, da un codice. Deve essere riportata anche la durata dell'intervento.

*Giorno di preavviso.* Il gestore deve riportare il giorno in cui viene dato il preavviso all'utenza.

*Ora di preavviso.* Il gestore deve riportare l'ora in cui viene dato il preavviso all'utenza.

*Giorno di intervento.* Il gestore deve riportare il giorno in cui viene compiuto l'intervento.

*Ora di inizio intervento.* Il gestore deve riportare l'ora in cui inizia l'intervento.

*N. ore di preavviso.* Il gestore deve calcolare per ogni intervento il numero di ore intercorse tra il giorno e l'ora di preavviso e il giorno e l'ora dell'inizio dell'intervento.

*Autorità d'Ambito*

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra gli interventi eccedenti e il totale degli interventi effettuati.

#### 6.3.10. Durata delle interruzioni programmate acquedotto.

Lo *standard* indica il rispetto della durata massima di interruzione programmata distinguendo gli interventi necessari su condotte di diametro superiore a 300mm.

*Gestore*

*N. progressivo.* Il gestore numera progressivamente le interruzioni programmate effettuate nell'anno.

*Riferimento interruzione.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire all'interruzione programmata effettuata; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato, ad esempio, da un codice.

*Tipo interruzione.* Il gestore deve specificare se trattasi di interruzioni programmate per interventi sulle condotte con diametro fino a 300 mm o sulle condotte con diametro superiore a 300 mm.

*Giorno inizio interruzione.* Il gestore deve riportare il giorno in cui inizia l'interruzione programmata.

*Ora inizio interruzione.* Il gestore deve riportare l'ora d'inizio dell'interruzione.

*Giorno fine interruzione.* Il gestore deve riportare il giorno in cui termina l'interruzione programmata.

*Ora fine interruzione.* Il gestore deve riportare l'ora di fine dell'interruzione.

*N. ore di durata.* Il gestore deve calcolare per ogni intervento il numero di ore intercorse tra l'ora d'inizio e l'ora di fine dell'interruzione.

#### *Autorità d'Ambito*

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra le interruzioni eccedenti e il totale delle interruzioni effettuate.

#### *6.3.11. Pronto intervento.*

Lo *standard* misura il tempo massimo di intervento in caso di pericolo.

#### *Gestore*

*N. progressivo.* Il gestore numera progressivamente gli interventi di pronto intervento effettuati nell'anno.

*Riferimento intervento.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire all'intervento effettuato; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato, ad esempio, da un codice.

*Ora della segnalazione.* Il gestore deve riportare l'ora di ricevimento della segnalazione.

*Ora inizio intervento.* Il gestore deve riportare l'ora d'inizio dell'intervento.

*N. ore di durata.* Il gestore deve calcolare per ogni intervento il numero di ore intercorse tra l'ora di ricevimento della segnalazione e l'ora d'inizio dell'intervento.

#### *Autorità d'Ambito*

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra gli interventi eccedenti e il totale degli interventi effettuati.

#### *6.3.12. Interventi di riparazione di guasti*

Lo *standard* indica il tempo massimo entro cui deve avvenire la riparazione di guasti dell'acquedotto, ed anche di pulizia e spurgo nel caso di esondazione di fognature.

#### *Gestore*

*N. progressivo.* Il gestore numera progressivamente gli interventi di riparazione di guasti effettuati nell'anno.



*Riferimento riparazione.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire all'intervento di riparazione effettuato; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato, ad esempio, da un codice.

*Tipo riparazione.* Il gestore deve specificare se trattasi di interventi di riparazione di impianti e di tubazioni con diametro fino a 300 mm che provocano interruzioni del servizio o gravi irregolarità, o di interventi su tubazioni con diametro superiore a 300 mm che non creano pericoli e disservizi gravi, o, infine, di esondazioni di fognatura di acque nere.

*Giorno di segnalazione.* Il gestore deve riportare il giorno in cui viene segnalato il guasto.

*Ora di segnalazione.* Il gestore deve riportare l'ora di segnalazione del guasto.

*Giorno di riparazione.* Il gestore deve riportare il giorno in cui viene effettuata la riparazione che coincide con il ripristino della fornitura.

*Ora di fine riparazione.* Il gestore deve riportare l'ora in cui termina la riparazione.

*N. ore intercorse.* Il gestore deve calcolare per ogni riparazione il numero di ore intercorse tra il giorno e l'ora di segnalazione e il giorno e l'ora della fine della riparazione.

#### *Autorità d'Ambito*

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra le riparazioni eccedenti e il totale delle riparazioni effettuate.

### *6.3.13. Attivazione servizio di emergenza*

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa, il gestore è tenuto a dare adeguato preavviso all'utenza adottando una delle misure contenute nel piano di gestione delle interruzioni del servizio. Le misure adottate dovranno essere portate a conoscenza dell'utenza.

#### *Gestore*

*N. progressivo.* Il gestore numera progressivamente le attivazioni del servizio di emergenza effettuate nell'anno.

*Riferimento attivazione.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire all'attivazione effettuata e alla causa che ha comportato la necessità di effettuare il servizio di emergenza; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato, ad esempio, da un codice.

*Ora di attivazione del servizio di emergenza.* Il gestore deve riportare l'ora in cui si attiva il servizio di emergenza.

*Ora di soddisfacimento dell'utente.* Il gestore deve riportare l'ora in cui l'utente viene servito dal servizio sostitutivo.

*N. ore intercorse.* Il gestore deve calcolare per ogni attivazione il numero di ore intercorse tra l'ora di attivazione e l'ora in cui l'utente viene servito dal servizio sostitutivo.

#### *Autorità d'Ambito*

*Valore penalità.* Si calcola la penalità moltiplicando il rapporto tra le attivazioni eccedenti e il totale delle attivazioni effettuate.

#### *6.3.14. Qualità dell'acqua erogata*

Lo *standard* indica l'eventuale numero di parametri fuori norma relativi all'acqua erogata.

#### *Gestore*

*N. progressivo.* Il gestore numera progressivamente i controlli sulla qualità della acqua erogata effettuati dall'ASL nell'anno.

*Riferimento controllo.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire al controllo effettuato dall'ASL; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato, ad esempio, da un codice.

*N. parametri analizzati.* Il gestore deve riportare il numero dei parametri analizzati in occasione di ciascun controllo.

*N. parametri fuori norma.* Il gestore deve riportare il numero dei parametri analizzati in occasione di ciascun controllo risultati fuori norma.

#### *Autorità d'Ambito*

*Parametri fuori norma.* Si quantifica la percentuale di parametri fuori norma rapportando il totale dei parametri analizzati nell'anno risultati fuori norma al totale dei parametri analizzati nell'anno, entrambi quantificati dal Gestore.

*Penalità.* Si indica con un SI o con un NO l'eventuale applicazione della penalità.

#### *6.3.15. Qualità dell'acqua depurata*

Lo *standard* indica l'eventuale numero di parametri fuori norma relativi all'acqua depurata.

#### *Gestore*

*N. progressivo.* Il gestore numera progressivamente i controlli sulla qualità dell'acqua depurata effettuati dall'Agenzia Regionale per l'ambiente nell'anno.

*Riferimento controllo.* Il gestore deve fornire un elemento che possa permettere all'A.A.T.O. di risalire al controllo effettuato dall'ARPA; tale elemento può essere scelto dal gestore e può essere rappresentato, ad esempio, da un codice.

*N. parametri analizzati.* Il gestore deve riportare il numero dei parametri analizzati in occasione di ciascun controllo.

*N. parametri fuori norma.* Il gestore deve riportare il numero dei parametri analizzati in occasione di ciascun controllo risultati fuori norma.

#### *Autorità d'Ambito*

*Parametri fuori norma.* Si quantifica la percentuale di parametri fuori norma rapportando il totale dei parametri analizzati nell'anno risultati fuori norma al totale dei parametri analizzati nell'anno, entrambi quantificati dal Gestore.

*Penalità.* Si indica con un SI o con un NO l'eventuale applicazione della penalità.

## 7. STANDARD TECNICI E INVESTIMENTI REALIZZATI

Il Piano d'Ambito in ogni ATO, ai sensi dell'art. 11 della L. 36/94, è caratterizzato da un programma di investimenti mirati al raggiungimento ed al mantenimento degli standard di servizio, ed al superamento delle criticità individuate nella precedente fase conoscitiva iniziata con la *ricognizione dei dati tecnici e gestionali*.

Il D.M. 1/8/96 ha previsto un metodo analitico, il cd. *metodo normalizzato*, che commisura la tariffa applicata alle componenti dovute ai costi operativi, agli ammortamenti e alla remunerazione del capitale investito.

In seguito all'affidamento della gestione, l'A.A.T.O. deve controllare, insieme al raggiungimento degli standard di servizio, la realizzazione degli investimenti previsti, a cui corrisponde una precisa quota parte nella tariffa applicata.

Appare così evidente la necessità di definire una procedura di verifica degli interventi realizzati dal Gestore, previsti dal Piano d'Ambito.

In genere, la metodologia adottata fa riferimento ad una struttura di Piano articolata in progetti, per ognuno dei quali sono previsti parametri misurabili, sia in termini di obiettivi di servizio, che di opere realizzate, che di investimenti effettuati. La costruzione del nuovo sistema di regolazione passa, dunque, per la realizzazione di sistemi di verifica, il cui livello di aleatorietà sia appunto ridotto al minimo. Il gestore dovrà essere comunque disponibile a fornire ulteriori indicazioni necessarie per la valutazione del suo operato, producendo e rendendo accessibile la documentazione tecnica disponibile presso i suoi archivi.

Nel Disciplinare Tecnico va indicata, ed in seguito controllata, la puntuale e corretta realizzazione del piano degli interventi, che avviene attraverso il monitoraggio diretto su una serie di variabili tecniche.

La definizione delle variabili tecniche intende permettere, appunto, la verifica del raggiungimento degli "standard tecnici" indicati nel Piano, e le *variabili tecniche* derivano direttamente dal Piano, nel senso che si tratta di una riclassificazione degli interventi in esso previsti.

In genere, le *variabili tecniche* sono:

A - Servizio Acquedotto

1. Copertura del servizio

2. Protezione delle fonti
  3. Capacità di compenso serbatoi
  4. Riduzione perdite delle reti
  5. Funzionalità delle reti e degli impianti
  6. Razionalizzazione reti e interconnessioni
  7. Studi, ricerca ed attivazione nuove fonti
  8. Messa a norma e nuovi impianti di trattamento
  9. Mantenimento standard servizio di acquedotto.
- F - Servizio Fognatura
10. Copertura del servizio
  11. Funzionalità delle reti ed impianti sollevamento
  12. Mantenimento standard servizio di fognatura
- D - Servizio Depurazione
13. Copertura del servizio
  14. Razionalizzazione servizio depurazione
  15. Funzionalità degli impianti
  16. Mantenimento standard servizio depurazione
- G - Interventi Generali
17. Estensione organizzazione a contatori
  18. Beni strumentali e d'impresa
  19. Estensione telecontrollo e sistemi di misura
  20. Sistema informatico centrale
  21. Consulenze, sicurezza, qualità.

Gli obiettivi prefissati per il raggiungimento degli standard tecnici sono strettamente collegati ai progetti di intervento del Piano d' Ambito e ad ogni obiettivo, sono stati di solito collegati nel Piano d' Ambito più progetti di intervento.

Con l'aggiornamento annuale del database relativo alle infrastrutture (da prevedere espressamente nel Disciplinare Tecnico) e dell'inventario dei cespiti sono verificati gli obiettivi raggiunti in sede di revisione triennale.

Gli standard per ogni periodo successivo sono, pertanto, definiti a conclusione dell'operazione di revisione del triennio concluso.

Il Disciplinare Tecnico indica, per ogni variabile tecnica soggetta a verifica, il tipo di controllo effettuato, la relativa unità di misura, il valore obiettivo da raggiungere, a conclusione del primo triennio e del quinquennio, il numero dei progetti individuati per il raggiungimento dell'obiettivo e l'importo complessivo a conclusione del primo triennio.

Per alcune variabili tecniche è possibile quantificare numericamente l'obiettivo da raggiungere sulla base del valore iniziale ricavato durante la fase di ricognizione, la procedura di controllo degli interventi e degli investimenti realizzati dal gestore allo scadere di ogni triennio è effettuata considerando l'obiettivo da raggiungere e l'importo investito, e ha, pertanto, il duplice fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti dall'A.A.T.O. e di ridefinire lo sviluppo tariffario alla luce del riallineamento del capitale investito.

Per altre variabili tecniche, invece, non è possibile definire a priori un obiettivo misurabile e l'A.A.T.O., al fine di verificare la loro realizzazione, procede ad un controllo basato sui progetti del gestore e sull'importo investito. A tal fine, il gestore è tenuto a presentare all'A.A.T.O., per i progetti sottoposti a verifica, i progetti preliminari relativi agli interventi, prima del loro avvio.

Esiste, infine, un'ultima categoria di variabili tecniche per le quali non viene verificato né l'obiettivo raggiunto, né il progetto ma solamente l'importo speso.

La procedura di controllo degli interventi e degli investimenti realizzati dal Gestore allo scadere del primo triennio e di quelli successivi ha, il duplice fine di: 1) verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti dall'A.A.T.O. e confermati nei Piani Operativi Annuali presentati dal Gestore e 2) di ridefinire lo sviluppo tariffario alla luce del riallineamento del capitale effettivamente investito.

Di seguito vengono descritti strumenti e metodologie per la verifica del raggiungimento degli standard tecnici e della realizzazione degli interventi previsti.

## *7.1 Piano Operativo Annuale preventivo*

### *7.1.1 Attività del gestore*

Il POA preventivo deve essere consegnato entro un termine stabilito (in genere nell'anno precedente a quello di riferimento del POA stesso. Es: il POA preventivo 2008 dovrà essere consegnato entro il 2007).

Il POA preventivo è un documento che permette all'A.A.T.O. di individuare gli interventi che il gestore intende realizzare nell'anno, e gli eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato nel Piano d'Ambito e una volta stilato verrà confrontato con il POA consuntivo dello stesso anno.

Il POA preventivo è costituito, in genere, da: a) una relazione generale e b) una tabella riassuntiva o Report.

La *relazione generale* deve essere strutturata secondo i seguenti punti principali:

- premessa generale sulla strategia di intervento scelta dal gestore al fine di raggiungere il valore obiettivo (valore triennale) di ciascuna variabile tecnica, fissato nel Piano d'Ambito;
- valore della variabile tecnica che il gestore prevede di raggiungere nell'anno in esame;
- eventuali finanziamenti che il gestore ritiene possano essere liquidati nell'anno con l'indicazione della fonte del contributo;
- eventuali anticipazioni temporali per quegli interventi per cui il gestore, abbia convenuto con i singoli Comuni di anticipare la realizzazione rispetto a quanto previsto dal Piano d'Ambito.

Il *Report* dovrà contenere le informazioni principali necessarie per l'individuazione del progetto e per il controllo dello stesso.

Nel *Report*, il cui contenuto ed il cui formato sono stabiliti dall'A.A.T.O., dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- il codice del Piano degli Interventi;
- la denominazione dell'intervento;
- la descrizione dell'intervento, in particolare dovranno essere giustificati eventuali considerevoli scostamenti rispetto a quanto indicato nel Piano degli Interventi;
- la variabile tecnica;
- la criticità;
- l'importo che il gestore prevede di investire;
- l'importo previsto nel Piano d'Ambito.

Le modalità di trasmissione del POA preventivo devono essere rigorosamente rispettate e la relazione ed il Report allegato dovranno essere consegnati all'A.A.T.O., sia in formato cartaceo che elettronico.

## 7.2. Piano Operativo Annuale consuntivo

### 7.2.1. Attività del gestore

Il POA consuntivo annuale deve essere consegnato entro un termine stabilito (in genere il 31 Marzo dell'anno successivo) in base a quello di riferimento del POA stesso.

Il controllo dell'A.A.T.O. sul POA consuntivo ha lo scopo di verificare quale sia lo stato di attuazione degli interventi programmati per l'anno nel POA preventivo e nel Piano d'Ambito.

Il POA consuntivo è caratterizzato da: a) una relazione generale e b) una tabella riassuntiva o Report.

- La *relazione generale* deve essere strutturata secondo i seguenti punti principali:
- sintesi delle problematiche riscontrate nella realizzazione degli interventi previsti nel POA e nel Piano d'Ambito;
  - valore della variabile tecnica raggiunto (solo per le variabili tecniche con valore obiettivo misurabile);
  - riepilogo dello stato dei finanziamenti: finanziamenti già liquidati nell'anno, eventuali difformità rispetto a quanto previsto nel Piano d'Ambito e relativa giustificazione di tale difformità – il gestore dovrà predisporre una tabella di sintesi in cui siano indicati: la denominazione dell'intervento, il finanziamento liquidato, l'importo del finanziamento previsto nel Piano d'Ambito per l'anno, l'eventuale parte residua di finanziamento, la fonte del finanziamento;
  - lo stato di avanzamento degli interventi la cui procedura è stata attivata dai Comuni (importi liquidati nell'anno e stato di avanzamento dei lavori) – il gestore dovrà predisporre una tabella in cui siano indicati: il codice del Piano degli Interventi, la denominazione, quanto è stato liquidato nell'anno suddiviso nelle diverse voci (es: stralci, lotti, SAL,...) e una breve descrizione di quanto è stato realizzato.



Il *Report* dovrà contenere le informazioni principali necessarie per il confronto con quanto pianificato.

Nel *Report*, il cui contenuto e formato è stabilito dall'A.A.T.O., dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- il codice del Piano degli Interventi;
- la denominazione dell'intervento;
- la descrizione dell'intervento, in particolare si dovrà indicare quanto è stato realizzato e si dovranno giustificare eventuali considerevoli scostamenti rispetto a quanto indicato nel POA preventivo e nel Piano d'Ambito;
- il codice Libro Cespiti;
- il codice Data Base;
- la variabile tecnica;
- la criticità;
- l'importo effettivamente investito;
- l'investimento programmato da Piano d'Ambito;
- la quota parte dell'importo investito che va in ammortamento e la ripartizione per categoria di cespiti.

### *7.2.2. Modalità di trasmissione del POA consuntivo.*

Anche per il POA consuntivo le modalità di trasmissione vanno rigorosamente rispettate, e sia la relazione che il Report dovranno essere consegnate sia in formato cartaceo che elettronico.

Per quanto riguarda i finanziamenti pubblici dovrà essere presentato un elenco di dati in cui siano riportati tutti i finanziamenti che sono stati riscossi nell'anno in corso.

### *7.2.3. Progetti di intervento*

Per quelle variabili tecniche per le quali non è possibile definire a priori un obiettivo misurabile, l'A.A.T.O., al fine di verificare la loro realizzazione, procede ad un controllo basato sui singoli progetti del gestore.

A tal fine, il Gestore è tenuto a presentare all'A.A.T.O., almeno 6 mesi prima dell'avvio di detti interventi, i progetti preliminari ad essi relativi, per ottenere l'au-

torizzazione da parte dell’A.A.T.O. stessa. Tali interventi devono essere, comunque, inseriti nel POA che il Gestore predispone ai sensi del paragrafo precedente.

Insieme al progetto preliminare il gestore deve consegnare la scheda di progetto riferita al singolo intervento.

#### *7.2.4. Riepilogo schede di progetto.*

Entro 3 mesi dalla scadenza del terzo anno di gestione, e nei tre anni successivi, il Gestore predispone una “Scheda di Progetto” a consuntivo per ciascuno degli interventi per i quali era stata redatta una scheda progetto iniziale.

La scheda di progetto deve contenere il riepilogo delle informazioni riguardanti l’insieme dei singoli interventi realizzati dal Gestore. Per gli interventi che siano in corso di realizzazione e che erano stati descritti dal Gestore nel POA, sono indicate le informazioni inerenti le quote parti già concluse. La “Scheda di Progetto” permette di effettuare il controllo sul raggiungimento degli obiettivi di quelle variabili tecniche per le quali non era stato possibile definire a priori gli obiettivi.

#### *7.2.5. Data base delle infrastrutture del servizio*

L’AATO deve predisporre un data base che contenga le informazioni relative alle infrastrutture del servizio idrico integrato, costituito dai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Per ognuna delle opere descritte vengono strutturati dei format di inserimento dei dati tecnici caratterizzanti l’opera e tramite tali format è possibile effettuare, in modo semplice, l’inserimento, la modifica e la consultazione dei dati, e ad ogni opera va associato un codice che ne permette l’individuazione univoca.

Il nuovo data-base delle infrastrutture, con relativo manuale di compilazione, viene consegnato al Gestore una volta che è stato ultimato da parte dell’A.A.T.O., così da facilitare l’aggiornamento dei dati da parte del gestore.

Al data-base è associato un sistema informativo territoriale che deve essere aggiornato periodicamente, ogni qual volta che gli interventi previsti nel Piano di Ambito vengono completati.

Il data base delle infrastrutture dell'Ambito territoriale deve essere mantenuto costantemente aggiornato dal gestore e deve essere inviato all'A.A.T.O., ogni anno, completo e aggiornato in tutte le sue parti, in modo da consentire l'effettuazione di verifiche e di controlli sul raggiungimento degli obiettivi e sulla realizzazione degli interventi, sia relativi a nuove opere, sia relativi alla ricostruzione e all'adeguamento di opere esistenti, previsti nel Piano di Ambito.

#### *7.2.6. Procedure di controllo degli interventi e degli importi investiti*

In relazione al controllo degli interventi, per i quali è prevista la verifica del raggiungimento degli obiettivi fissati dall'A.A.T.O., qualora questi siano non raggiunti o raggiunti solo parzialmente, al Gestore è applicata una decurtazione tariffaria determinata sulla base delle quote di ammortamento e di remunerazione del capitale investito godute dal Gestore, mediante la riscossione della tariffa nel triennio oggetto di verifica.

Per verificare l'esatto importo investito per ogni intervento il Gestore deve presentare annualmente insieme al POA, per ogni lotto costituente il Piano degli interventi, gli importi investiti nell'anno ripartiti per categoria di cespiti, nonché la quota di questi che entrano in ammortamento, su supporto informatico fornito dall'A.A.T.O. Tali dati sono utilizzati per il calcolo delle componenti "A" ed "R" della tariffa.

Il gestore deve fornire, inoltre, annualmente i dati su tutti i contributi pubblici percepiti, sia in conto capitale che in conto esercizio, indicando per ogni contributo: l'ente erogatore, l'importo, il progetto ad esso connesso ed ogni ulteriore informazione richiesta dall'A.A.T.O.

Il gestore è tenuto, infine, a fornire all'A.A.T.O. gli elementi per verificare la rispondenza fra i dati dichiarati nella contabilità analitica di ogni lotto, nonché i dati sui finanziamenti pubblici percepiti con quelli riportati nel proprio bilancio di esercizio certificato.

#### *7.2.7. Costi operativi*

Al gestore viene richiesto di comunicare, entro un termine stabilito, i dati economici di gestione presentati in un prospetto di conto economico che prevede

il dettaglio delle voci di costo e la ripartizione degli stessi tra le parti del SII (acquedotto, fognatura e depurazione), a loro volta suddivisi nei vari centri di costo.

Il documento richiesto al gestore prevede, per ogni voce di costo, l'indicazione del valore consuntivo, del valore di progetto dell'anno e degli eventuali scostamenti. Questi ultimi modificano la previsione dei costi operativi del triennio successivo nell'ipotesi in cui essi siano determinati da costi consuntivi inferiori rispetto ai costi di progetto.

La mancata trasmissione dei dati economici entro i termini prestabiliti comporta l'applicazione di una penalità stabilita dal Disciplinare Tecnico secondo una percentuale del fatturato (in genere 0,5%) il cui importo viene tenuto in considerazione in sede di revisione tariffaria.

#### *7.2.8. Dati gestionali*

Al gestore viene richiesto di comunicare, entro un termine stabilito, i dati gestionali, che vengono utilizzati dall'A.A.T.O. per le finalità indicate nella Convenzione e nel Disciplinare.

La mancata trasmissione dei dati gestionali entro i termini prestabiliti comporta l'applicazione di una penalità, il cui importo viene tenuto in considerazione in sede di revisione tariffaria.

## **8. STRUMENTI E LIVELLI AGGIUNTIVI DI CONTROLLO**

Oltre alle attività sopra descritte l'Autorità eserciterà la propria attività di controllo attraverso i seguenti strumenti:

### *8.1. La procedura per la gestione dei reclami*

La procedura si articola su tre livelli:

*1° livello – Richiesta informazioni e inoltro reclami scritti al gestore;*

*2° livello – Richiesta di informazioni e inoltrato reclami all'AATO.*

L'utente che ha già inoltrato la propria richiesta di informazioni o il proprio reclamo al gestore, e non ha ricevuto risposta ovvero non si ritiene soddisfatto della risposta fornita dal gestore può rivolgersi all'A.A.T.O.

Nella gestione della procedura l'A.A.T.O. si impegna a verificare l'avvenuto rispetto degli impegni e degli obblighi che il gestore ha assunto nei confronti dell'utenza con la sottoscrizione della Convenzione e dei suoi Allegati. La risposta non ha carattere conciliativo né creativo, ma informativo e di verifica del rispetto dei diritti dell'utente.

*3° livello – Procedure di tutela presso altri enti o organismi*

Il gestore deve sottoscrivere un accordo con organi che possono svolgere le funzioni di conciliazione delle controversie.

Ad esempio, associazioni di consumatori o enti come la Camera di Commercio per l'Industria, l'Artigianato e l'Agricoltura, che possono mettere a disposizione il servizio di conciliazione per la risoluzione di eventuali controversie.

## *8.2. La verifica periodica della soddisfazione degli utenti*

Consiste nel verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento, il gestore svolge verifiche periodiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi tramite sondaggi (cd Customer satisfaction), i cui contenuti e le modalità esecutive devono essere concordati con l'A.A.T.O.

I risultati di tali sondaggi vengono forniti all'Autorità che valuterà in tal modo il grado di soddisfazione degli utenti.

## *8.3. La relazione trimestrale*

Il Gestore, al fine di garantire all'Autorità nel corso dell'esercizio la disponibilità delle informazioni più significative relative alla gestione è tenuto, oltre che a comunicare annualmente i dati gestionali previsti, anche alla trasmissione di

una relazione trimestrale in corrispondenza della conclusione di ogni trimestre dell'anno, e i cui contenuti minimi sono di seguito indicati:

- problemi relativi alla risorsa derivanti da crisi qualitativa e quantitativa, episodi di inquinamento, analisi fuori norma per acqua potabile ed effluenti dai depuratori;
- guasti rilevanti su reti o impianti che abbiano comportato disagi all'utenza o episodi di inquinamento;
- sintesi dei principali interventi iniziati o conclusi con riferimento al Piano degli Interventi;
- episodi significativi che abbiano comportato una non conformità rispetto agli standard organizzativi;
- ulteriori informazioni che il gestore ritenga opportuno comunicare all'Autorità.

#### *8.4. La certificazione tecnica e le verifiche ispettive.*

Il Gestore si deve impegnare a sottoporre la propria attività a certificazione tecnica annuale da parte di professionisti di gradimento dell'A.A.T.O., qualora la medesima lo richieda. Tale certificazione dovrà, in particolare, accertare che le opere realizzate in esecuzione del Piano siano conformi alle norme tecniche vigenti ed ai principi di buona regola dell'arte anche in termini di congruità dei prezzi e che il Gestore colga le opportunità offerte dal progresso tecnico e tecnologico per la riduzione dei costi o, comunque, per assicurare il miglior rapporto costi-benefici. Il Gestore si impegna a consentire l'effettuazione da parte dell'A.A.T.O., previo preavviso scritto entro tempi brevi, anche inferiori a 30 giorni, di tutti gli accertamenti, sopralluoghi e verifiche ispettive che la stessa ritenga opportuno o necessario compiere in ordine a documenti, edifici, opere ed impianti attinenti i servizi oggetto dell'affidamento.

Nella richiesta di accesso saranno indicati i documenti, i luoghi o le circostanze oggetto di verifica o di ispezione nonché, qualora ricorrenti, le ragioni di urgenza che giustificano eventuali termini ridotti di preavviso.

#### *8.5. La Carta del Servizio Idrico Integrato*

La tutela delle esigenze degli utenti è perseguita attraverso le indicazioni di cui alla Carta del SII, che il Gestore deve predisporre in conformità ai principi

contenuti nelle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e 29 aprile 1999. (Cfr. Quaderno tecnico n. 5).

Nella Carta devono essere indicati i principali fattori di qualità del servizio e gli standard minimi di continuità e regolarità.

Il Gestore deve predisporre la Carta del SII, sottoponendola alla preventiva e preliminare approvazione dell'Autorità.

In genere nei 6 mesi successivi il Gestore sottopone i principali contenuti della Carta alla consultazione delle organizzazioni di tutela dei consumatori e provvede, infine, ad adottarla.

#### *8.6. Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato*

Il Gestore, entro 6 mesi dalla sottoscrizione della Convenzione deve predisporre il Regolamento del SII, sottoponendolo alla preventiva e preliminare approvazione dell'Autorità. Nei 6 mesi successivi il Gestore sottopone i principali contenuti del Regolamento alla consultazione delle organizzazioni di tutela dei consumatori e provvede, infine, ad adottarlo.

#### *8.7. Il Manuale della Sicurezza*

Il Gestore adotta il Manuale della Sicurezza per la protezione e prevenzione antinfortunistica dei lavoratori, in ottemperanza agli obblighi imposti in materia dal D. Lgs. n. 626/94 e successive disposizioni legislative.

#### *8.8. Il Sistema della qualità e il relativo Manuale*

Al Gestore è prescritto un termine (in genere di 12 mesi) per l'adozione del Sistema di Qualità sulla base del Manuale della qualità che il Gestore deve redigere.

#### *8.9. Il Piano di emergenza*

Entro un certo termine dalla sottoscrizione della Convenzione il Gestore predispose e adotta un Piano di Emergenza, sottoponendolo ad approvazione del-

l'Autorità e degli Enti pubblici eventualmente competenti ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

#### *8.10. Il Piano di ricerca e riduzione delle perdite*

Il Gestore deve dotarsi di un Piano di ricerca e riduzione delle perdite idriche e fognarie, sottoponendolo alla preventiva approvazione dell'A.A.T.O. Il Gestore deve adottare il Piano di gestione delle interruzioni del servizio, sottoponendolo alla preventiva approvazione dell'Autorità.

### **9. ANALISI ECONOMICO FINANZIARIA, DELLA PRODUTTIVITÀ E DELL'EFFICIENZA ECONOMICA DELLA GESTIONE**

Al fine di una corretta pianificazione dell'attività del gestore e di un'opportuna valutazione dello stato di salute economico-finanziaria dello stesso, l'Autorità deve analizzare anche gli aspetti che sono più strettamente attinenti alla situazione economico-finanziaria e reddituale del gestore, alla solidità patrimoniale, alla redditività, alla produttività dei fattori produttivi e all'efficienza economica della gestione del SII.

#### *9.1. Analisi economico-finanziaria e reddituale della gestione*

L'analisi della situazione economico-finanziaria e della redditività del gestore viene svolta dall'A.A.T.O., con riferimento all'intera gestione del SII, attraverso la quantificazione dei tradizionali indici di bilancio proposti dalla dottrina e utilizzati dalla prassi per affrontare l'analisi per indici del bilancio d'esercizio di qualunque tipo di azienda.

Gli indici che vengono quantificati riguardano l'area patrimoniale e l'area della redditività. Le informazioni che necessitano vengono ricavate dal bilancio d'esercizio e dai documenti relativi alla situazione economico-finanziaria e patrimoniale del SII opportunamente trasmessi dal gestore.



### 9.1.2. Area patrimoniale

Gli indici che devono essere analizzati dall'A.A.T.O. per valutare la situazione patrimoniale del gestore sono relativi:

- alla *liquidità e alla solvibilità*, vale a dire alla disponibilità del gestore di risorse necessarie a far fronte ai debiti rispettando gli equilibri finanziari (in pratica le attività correnti devono essere sufficienti per onorare le passività correnti);
- all'*indipendenza finanziaria*, vale a dire alla capacità del gestore di finanziare le proprie attività attraverso mezzi propri (patrimonio netto);
- alla *copertura degli investimenti immobilizzati*, vale a dire al finanziamento delle immobilizzazioni con passività a medio lungo termine rappresentate dai mezzi propri e, nell'ipotesi allargata, dalle passività a medio-lungo termine.

Si quantifica la "Soglia di ammortamento" per verificare il grado di ammortamento medio delle immobilizzazioni.

Questi indicatori vengono calcolati con riferimento all'intera gestione del SII. Per quest'ultimo aspetto dell'analisi il gestore deve trasmettere all'A.A.T.O. il bilancio d'esercizio (e nel caso specifico lo Stato Patrimoniale).

Tuttavia, l'A.A.T.O. per analizzare in modo più approfondito l'equilibrio finanziario del gestore calcola anche l'indice di tensione finanziaria rappresentato dal rapporto tra l'EBIT (Earning before interest and taxes) e gli ONERI FINANZIARI (OF), dunque, l'EBIT non è altro che l'utile dell'esercizio aumentato degli interessi finanziari e delle imposte sul reddito. Tale indicatore ha il pregio di analizzare congiuntamente al profilo finanziario, la dimensione patrimoniale (ammontare del debito) ed economica (livello dei tassi e dei margini operativi).

### 9.1.3. Area di redditività

Gli indici che devono essere analizzati dall'A.A.T.O. per valutare la redditività del gestore sono i seguenti:

- *ROI (Return on Investment)*, il quale si pone l'obiettivo di quantificare la redditività del capitale investito nell'azienda e, quindi, esemplificando, quanto

- reddito derivante dalla gestione operativa è prodotto attraverso l'impiego di risorse finanziarie in un determinato investimento;
- *ROE (Return on Equity)*, il quale si pone l'obiettivo di quantificare la redditività dei mezzi propri, vale a dire quanto viene remunerato il conferimento di mezzi propri nell'azienda, si tratta, in altre parole della remunerazione dell'azionista, la quale si traduce poi in dividendo;
  - *ROS (Return on Sales)*, è un indicatore strumentale alla determinazione del ROI e serve per determinare la redditività delle vendite e la profittabilità dell'azienda, vale a dire quanto reddito operativo produce il ricavo derivante dalla vendita del prodotto finito;
  - *Valore aggiunto per dipendente*: è un indicatore che misura la remunerazione dei fattori produttivi interni impiegati nella produzione, ed in particolare del fattore produttivo lavoro, rapportata al numero dei dipendenti.
  - *Mol per dipendente*: è un indicatore che misura la remunerazione dei fattori produttivi interni utilizzati nella produzione rapportata al numero dei dipendenti.

Questi indicatori vengono calcolati con riferimento all'intera gestione del SII e il gestore deve trasmettere all'A.A.T.O. il bilancio d'esercizio e il Conto Economico.

#### *9.1.4. Analisi economico-finanziaria e reddituale della gestione in corso d'anno*

L'A.A.T.O. può ritenere necessario compiere tale analisi anche in corso d'anno, pertanto, il gestore deve trasmettere entro il termine stabilito un bilancio di verifica relativo all'intera gestione del SII (vale a dire Stato Patrimoniale, Conto Economico) sulla base del quale l'A.A.T.O. valuta la situazione reddituale, patrimoniale e finanziaria del gestore, il relativo grado d'indebitamento, la situazione di cassa, gli eventuali scoperti di c/c e così via.

Insieme a tali informazioni di bilancio il gestore deve trasmettere a richiesta:

- l'elenco degli investimenti in titoli e in partecipazioni relative all'immobilizzato e al capitale circolante (investimenti finanziari);
- l'elenco dei creditori nei confronti dei quali è aperta una posizione creditori;
- l'elenco dei c/c bancari, dei relativi saldi al 30 giugno e delle banche presso le quali sono attivi;

- l'elenco dei fornitori nei confronti dei quali è aperta una posizione debitoria;
- l'elenco dei finanziamenti a lungo termine con l'indicazione dei relativi soggetti creditori e delle finalità degli stessi;
- l'elenco delle componenti del patrimonio netto con indicazione delle relative movimentazioni.

## *9.2. Analisi della produttività dei fattori produttivi e dell'efficienza economica della gestione*

Con riferimento all'analisi che l'A.A.T.O. è interessata a svolgere sulla produttività dei fattori produttivi e sull'efficienza economica della gestione del SII gli indicatori che devono essere calcolati sono qui di seguito riportati.

### *9.2.1. Indici di produttività – Servizio idrico integrato*

Per calcolare tali indicatori l'A.A.T.O. utilizza le informazioni che il gestore fornisce attraverso i dati gestionali.

$N. \text{ ADDETTI OGNI } 1.000 \text{ ABITANTI } = N. \text{ addetti SII} * 1.000 / \text{Abitanti}$

Per ognuno dei servizi in essere le informazioni necessarie per calcolare tali indicatori vengono ricavate dai dati gestionali, spaccettando per ogni settore il “costo di produzione” per:

- Acquedotto (costo x m. cubo erogato);
- Fognatura (costo x m. cubo fatturato);
- Depurazione (costo x m. cubo fatturato);

I costi di produzione devono essere ricavati dal conto economico del SII, in relazione ai costi diretti.

## *9.3. Indici strutturali*

Gli indici strutturali vengono quantificati dall'A.A.T.O. per avere una dimensione quantitativa del SII in termini di km di rete di acquedotto e fognatura, di superficie gestita, di densità abitativa e di utenze.

<p style="text-align: center;">KM RETE ACQ. PER ADDETTO (Km rete acquedotto / n. addetti acquedotto)</p>
<p style="text-align: center;">KM RETE FOGN. PER ADDETTO (Km rete fognatura / n. addetti fognatura)</p>
<p style="text-align: center;">KM RETE FOGN. PER ADDETTO (Km rete fognatura / n. addetti fognatura)</p>
<p style="text-align: center;">DENSITÀ ABITATIVA (N. abitanti residenti / km<sup>2</sup>)</p>
<p style="text-align: center;">UTENZE DIAMETRO MIN (Utenze diametro minimo / Tot. Utenze)</p>

#### *9.4. Misure dell'efficienza economica*

Con la quantificazione dei costi operativi diretti (per addetti del servizio, per metro cubo erogato, per Km. Rete acquedotto, etc.) l'A.A.T.O. si pone l'obiettivo di valutare gli aspetti più strettamente attinenti all'efficienza della gestione del SII.

Le informazioni di tipo economico necessarie per calcolare tali indicatori devono essere ricavate dal Conto Economico e anche dai dati economici e gestionali che il gestore deve trasmettere all'Autorità d'Ambito.

#### *9.5. Analisi economico-finanziaria della produttività e dell'efficienza economica della gestione*

Al fine di procedere ad una corretta pianificazione dell'attività del gestore e ad una opportuna valutazione dello stato di salute economico-finanziaria dello stesso, l'A.A.T.O. deve analizzare anche gli aspetti più strettamente attinenti alla situazione economico-finanziaria e reddituale del gestore, alla solidità patrimoniale, alla redditività, alla produttività dei fattori produttivi e all'efficienza economica della gestione del SII.

## 10. TRASMISSIONE DEI DATI: INCENTIVI E PENALITÀ

Il processo di comunicazione tra A.A.T.O. e Gestore rappresenta il culmine dell'intera metodologia di controllo costruita e messa in campo dall'Autorità d'Ambito nel S.I.I..

In genere la Convenzione di affidamento impone i massimali delle penalità relative ad ogni documento, all'interno dei quali regolare la propria discrezionalità.

Nel nostro Paese, gli ambiti territoriali che hanno già effettuato la revisione triennale hanno autoregolamentato la fase di mancata o parziale trasmissione dei dati, mirando ad incentivare il gestore alla consegna di una documentazione completa ed attendibile.

La gravità della mancata, o parziale, comunicazione dei documenti è valutata sotto due aspetti:

- il tempo (di ritardo);
- la qualità dei dati (incompletezza qualitativa e quantitativa).

### *10.1. La classificazione del grado di incompletezza dei dati.*

In alcune realtà territoriali è stata opportunamente introdotta una matrice delle penalità, che sintetizza l'effetto congiunto del ritardo di trasmissione e dell'incompletezza dei documenti.

Per ogni documento sono stabiliti dei criteri, attraverso i quali l'Autorità valuta il grado di qualità dei dati consegnati.

La matrice introdotta, in alcune realtà territoriali, riporta verticalmente per classi il tempo trascorso tra la data di scadenza prevista dalla convenzione per la consegna del documento e la data di effettiva consegna all'Autorità. La matrice sviluppa, poi, in orizzontale, alcune classi che sintetizzano il grado di incompletezza qualitativa dei dati forniti.

A titolo di esempio si riporta la classificazione relativa al grado di incompletezza di uno standard:

- *Lieve*: se è possibile ricostruire il relativo indicatore, ma mancano meno della metà dei dati che non risultano, tra l'altro, strettamente necessari alla costituzione dell'indicatore;

- *Media*: se è possibile ricostruire il relativo indicatore, ma mancano più della metà dei dati, anche se non strettamente necessari alla costituzione dell'indicatore;
- *Grave*: se non è possibile ricostruire il relativo indicatore perché mancano i dati rilevanti in meno della metà degli eventi, o se venisse riscontrata la mancanza o falsa rilevazione di un qualche evento;
- *Totale* se non è possibile ricostruire il relativo indicatore perché mancano i dati rilevanti in più della metà degli eventi.

Il documento viene definito *Completo* se è possibile ricostruire il relativo indicatore e non manca nessun dato, anche fra quelli non strettamente necessari alla costituzione dell'indicatore.

### *10.2. L'applicazione della matrice e2 l'iter delle penalità*

L'applicazione della matrice delle penalità è successivamente accompagnata dall'iter sanzionatorio che vede un ruolo attivo dell'Autorità. L'Autorità, in realtà, si riserva la facoltà di prorogare i tempi di consegna della documentazione o prevedere modalità e tempistiche per l'integrazione dei dati, con l'obiettivo di incentivare la consegna della documentazione.

L'iter prevede l'avvio di procedure che consistono:

- nella rilevazione dei tempi di consegna della documentazione;
- nella trasmissione dell'eventuale diffida ad adempiere e della relativa proroga temporale;
- nella valutazione quali-quantitativa dei documenti consegnati;
- nella trasmissione dell'eventuale diffida ad integrare i documenti incompleti e della relativa proroga temporale;
- nella rilevazione dei tempi di consegna dell'integrazione dei dati;
- nella determinazione della penalità;
- nella comunicazione della penalità applicata.

### *10.3. Verifiche dirette e indirette sui dati*

L'ultimo step previsto dalla procedura di controllo sui dati è quello delle verifiche incrociate (dirette ed indirette) sui dati.

Vengono controllati i dati riferiti ad investimenti, standard tecnici, organizzativi ed inoltre le analisi relative al bilancio, al conto economico, ai dati gestionali ed ai costi operativi.

In particolare, sono costruiti sistemi informativi condivisi che effettuano controlli di coerenza con il conto economico risultante dal bilancio.

La verifica di coerenza è necessaria soprattutto sui costi operativi effettivi e sui ricavi che incidono direttamente sulla tariffa del SII con l'obiettivo prioritario di tutelare l'utente finale.

Per una corretta metodologia di controllo dei dati trasmessi, sono infine indispensabili le verifiche di completezza di dati e dei registri, e le verifiche interne di coerenza fra dati relativi a diversi standard, ma originati da un medesimo evento, e verifiche attraverso informazioni pervenute direttamente all'AATO (reclami scritti e segnalazioni di amministratori locali) e quelle derivanti da articoli, proteste, servizi televisivi, da strutturare in rassegna stampa sulle problematiche del servizio idrico integrato.

## **11. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

Il processo di controllo del soggetto gestore, ricostruito nella pubblicazione risente certamente delle esperienze concrete di questi anni. È facile comprendere infatti, che il ruolo assegnato alle Autorità d'Ambito sul controllo del gestore, dalle leggi di riforma del settore è di primaria importanza ma anche di difficile inquadramento. Molto limitate sono apparse, nel merito, le indicazioni normative relative agli strumenti e alle modalità per l'effettiva attuazione del controllo.

Abbiamo ritenuto opportuno, perciò, introdurre una metodologia ed una visione economico aziendale cd. "integrata". Sono state dettagliate le aree sulle quali l'AATO deve indirizzare le sue attività di controllo.

All'Autorità d'Ambito, infatti, spetta effettuare sia un controllo ingegneristico-gestionale che un controllo economico finanziario, con il fine di verificare sia gli obiettivi ingegneristici della pianificazione che quelli relativi all'equilibrio finanziario del soggetto gestore, attraverso l'integrale copertura dei costi di investimento e di esercizio.

È necessario inoltre contemperare le esigenze economiche con quelle sociali attraverso una adeguata e corretta politica tariffaria. Non va trascurato poi il rispetto dei termini e degli standard previsti nella carta del servizio al fine di tutelare gli interessi dei cittadini.

Appare chiaro che l'affidamento del servizio per gli enti locali non è affatto la fine di un processo ma, piuttosto, l'inizio di nuove e complesse questioni. È evidente che la focalizzazione degli adempimenti successivi all'affidamento dimostra che l'efficacia e l'efficienza delle procedure di controllo dipende in maniera diretta dalla accuratezza della pianificazione.

Chi avrà tenuto conto nell'iniziale attività di programmazione in maniera sistemica degli aspetti ingegneristici, ambientali, contabili, finanziari e giuridici, sarà avvantaggiato da una maggiore affidabilità degli obiettivi da raggiungere.

Chi non ha avuto la fortuna di avere tale meticolosa pianificazione, dovrà intervenire in fase di revisione per dotarsi di strumenti di pianificazione precisi e dettagliati, tenendo rigorosamente conto delle scelte tecniche in termini economico-finanziari, sociali ed ambientali.

È importante, infine, che gli Enti d'Ambito si dotino di personale di profilo elevato e che ci sia un continuo coinvolgimento del soggetto gestore nel processo di definizione della metodologia integrata del controllo.

È necessario, infatti, costruire un rapporto dialettico e di collaborazione con il gestore, senza istaurare rapporti di sudditanza o di conflitto che sono fortemente possibili a causa della asimmetria informativa e dell'assenza fino a quel momento di un sistema di comunicazione (anche informatico) condiviso.

In alcuni territori la condivisione delle regole del gioco e la conoscenza che l'Autorità ha delle procedure interne di raccolta dati del Gestore ha contribuito a risolvere il problema dell'affidabilità dei dati. Inoltre, adottare strumenti e procedure sufficientemente flessibili permettono all'AATO ed al gestore di introdurre sistematicamente analisi di *benchmarking*.

L'obbligo di integrazione dei diversi dati oggetto di trasmissione, assieme all'implementazione di strumenti che incontrano le esigenze interne del Gestore e che allo stesso tempo lo stimolano a sviluppare nuovi sistemi di raccolta delle informazioni, accresce le capacità gestionali e di controllo interno per gli stessi gestori.



In conclusione, appare evidente che una logica di condivisione, un rigoroso rispetto degli standard e dei livelli di servizio, una metodologia integrata di controllo sono determinanti per offrire un servizio di qualità e per migliorare le condizioni economiche di un settore che necessita sempre più di interventi moderni ed accurati e di un'autentica *governance* del servizio.

## SOMMARIO

### IL QUADERNO TECNICO N. 6

pag. 5

<b>1.    PREMESSA</b>	» 7
<b>2.    LE FORME DI CONTROLLO E IL NUOVO RUOLO       DEGLI ENTI LOCALI</b>	» 7
2.1. <i>Il Controllo di sistema</i>	» 9
2.2. <i>Il Controllo istituzionale</i>	» 9
2.3. <i>Il Controllo diretto</i>	» 10
2.4. <i>Il Controllo interno</i>	» 11
<b>3.    LA CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO</b>	» 12
<b>4.    GLI ASPETTI OPERATIVI DEL CONTROLLO</b>	» 13
<b>5.    LE MODALITÀ DI REVISIONE       E LA MODIFICA TARIFFARIA</b>	» 14
5.1. <i>La variazione annuale della tariffa</i>	» 15
5.2. <i>La revisione triennale</i>	» 15
<b>6.    I DATI SOGGETTI ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO:       BENI E STANDARD ORGANIZZATIVI</b>	» 19
6.1. <i>Inventariazione dei beni in concessione</i>	» 19
6.2. <i>Informazione sui beni di proprietà</i>	» 19
6.3. <i>Standard organizzativi</i>	» 22
6.3.1. <i>Rimborsi</i>	» 22
6.3.2. <i>Tempo di esecuzione dell'allacciamento</i>	» 23

6.3.3.	<i>Tempo per l'attivazione della fornitura</i>	pag. 24
6.3.4.	<i>Tempo per la cessazione della fornitura</i>	» 25
6.3.5.	<i>Risposte alle richieste scritte degli utenti</i>	» 26
6.3.6.	<i>Risposte ai reclami</i>	» 27
6.3.7.	<i>Verifica del contatore</i>	» 28
6.3.8.	<i>Verifica del livello di pressione</i>	» 29
6.3.9.	<i>Tempi di preavviso per interventi programmati acquedotto</i>	» 30
6.3.10.	<i>Durata delle interruzioni programmate acquedotto</i>	» 31
6.3.11.	<i>Pronto intervento</i>	» 32
6.3.12.	<i>Interventi di riparazione di guasti</i>	» 32
6.3.13.	<i>Attivazione servizio di emergenza</i>	» 33
6.3.14.	<i>Qualità dell'acqua erogata</i>	» 34
6.3.15.	<i>Qualità dell'acqua depurata</i>	» 35
<b>7.</b>	<b>STANDARD TECNICI E INVESTIMENTI REALIZZATI</b>	» 36
7.1.	<i>Piano Operativo Annuale preventivo</i>	» 38
7.1.1.	<i>Attività del gestore</i>	» 38
7.2.	<i>Piano Operativo Annuale consuntivo</i>	» 40
7.2.1.	<i>Attività del gestore</i>	» 40
7.2.2.	<i>Modalità di trasmissione del POA consuntivo.</i>	» 41
7.2.3.	<i>Progetti di intervento</i>	» 41
7.2.4.	<i>Riepilogo schede di progetto.</i>	» 42
7.2.5.	<i>Data base delle infrastrutture del servizio</i>	» 42
7.2.6.	<i>Procedure di controllo degli interventi e degli importi investiti</i>	» 43
7.2.7.	<i>Costi operativi</i>	» 43
7.2.8.	<i>Dati gestionali</i>	» 44
<b>8.</b>	<b>STRUMENTI E LIVELLI AGGIUNTIVI DI CONTROLLO</b>	» 44
8.1.	<i>La procedura per la gestione dei reclami</i>	» 44
8.2.	<i>La verifica periodica della soddisfazione degli utenti</i>	» 45

8.3.	<i>La relazione trimestrale</i>	pag. 45
8.4.	<i>La certificazione tecnica e le verifiche ispettive.</i>	» 46
8.5.	<i>La Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	» 46
8.6.	<i>Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato</i>	» 47
8.7.	<i>Il Manuale della Sicurezza</i>	» 47
8.8.	<i>Il Sistema della qualità e il relativo Manuale</i>	» 47
8.9.	<i>Il Piano di emergenza</i>	» 47
8.10.	<i>Il Piano di ricerca e riduzione delle perdite</i>	» 48
<b>9.</b>	<b>ANALISI ECONOMICO FINANZIARIA, DELLA PRODUTTIVITÀ E DELL'EFFICIENZA ECONOMICA DELLA GESTIONE</b>	» 48
9.1.	<i>Analisi economico-finanziaria e reddituale della gestione</i>	» 48
9.1.2.	<i>Area patrimoniale</i>	» 49
9.1.3.	<i>Area di redditività</i>	» 49
9.1.4.	<i>Analisi economico-finanziaria e reddituale della gestione in corso d'anno</i>	» 50
9.2.	<i>Analisi della produttività dei fattori produttivi e dell'efficienza economica della gestione</i>	» 51
9.2.1.	<i>Indici di produttività – Servizio idrico integrato</i>	» 51
9.3.	<i>Indici strutturali</i>	» 51
9.4.	<i>Misure dell'efficienza economica</i>	» 52
9.5.	<i>Analisi economico-finanziaria della produttività e dell'efficienza economica della gestione</i>	» 52
<b>10.</b>	<b>TRASMISSIONE DEI DATI: INCENTIVI E PENALITÀ</b>	» 53
10.1.	<i>La classificazione del grado di incompletezza dei dati</i>	» 53
10.2.	<i>L'applicazione della matrice e l'iter delle penalità</i>	» 54
10.3.	<i>Verifiche dirette e indirette sui dati</i>	» 54
<b>11.</b>	<b>CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE</b>	» 55

Finito di stampare nel mese di gennaio 2007  
dalla Società Tipografica Romana s.r.l. - Via Carpi, 19 - 00040 Pomezia (Roma)