

Indice

1.	RIFERIMENTI E PRINCIPI GENERALI	2
2.	QUALITÀ DEL SERVIZIO RESO	3
3.	INFORMAZIONE E CONFRONTO PERIODICO CON L'A.ATO	5
4.	COORDINAMENTO DELLA GESTIONE.....	6
5.	OBBLIGHI PARTICOLARI DEL GESTORE	7
5.1	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	7
5.2	STUDI	7
5.3	ESERCIZIO DELLE AREE GESTIONALI	8
5.4	SISTEMA DI QUALITÀ	8
5.5	AUTORIZZAZIONI E PERMESSI	8
6.	DECENTRAMENTO TERRITORIALE	10
7.	PERSONALE DIPENDENTE.....	11
8.	SPECIFICHE TECNICHE SETTORIALI	12
9.1	SPECIFICHE PER LA PROGETTAZIONE	12
9.2	ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE	12
9.3	PRELIEVI ED ANALISI DI LABORATORIO	14
9.4	ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE	14
9.5	ALLESTIMENTO E MANUTENZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO.....	14
9.	PERFORMANCE INDICATORS.....	22
10.	CONTROLLI INTERNI CONTINUATIVI DEL GESTORE	23
11.	CONTROLLO GENERALE DA PARTE DELLA STO DELL'A.ATO.....	24

1. Riferimenti e principi generali

Il presente documento è allegato alla Convenzione di gestione ed è strettamente connesso con altri allegati (ed in particolare con il Piano d'Ambito, il Disciplinare tecnico, la Carta del Servizio, il Regolamento d'utenza), che tracciano le linee evolutive delle infrastrutture, del servizio reso, delle tariffe, nel territorio dell'Ambito ATO 2 Lazio.

Scopo del presente documento è quello di definire i principi generali (obiettivi, vincoli e altro) e le corrispondenti modalità di controllo della gestione.

Rientra tra le esclusive responsabilità del Gestore quella di organizzare proprie strutture concettuali, fisiche, informative atte a svolgere un servizio sempre più efficiente ed efficace, di elevata qualità, di ragionevole economicità, ed a renderlo progressivamente omogeneo, con la prevista gradualità, nell'intero territorio.

Il Gestore è tenuto a valersi dei criteri organizzativi più razionali, semplici, comprensibili e delle procedure e tecnologie di supporto e di controllo più idonee, e via via aggiornate, in modo che il livello della gestione sia sempre paragonabile a quello dei riferimenti internazionali più qualificati del momento e facilmente valutabile e controllabile dall'esterno.

Gli annessi da A ad E predisposti dal Gestore hanno esclusivamente la funzione di rendere note le soluzioni tecnico - organizzative che il Gestore stesso intende adottare nel periodo iniziale, soluzioni che, a suo esclusivo giudizio, corrispondono agli obiettivi ed ai vincoli di seguito precisati. Detti annessi non potranno mai essere invocati per giustificare inadempienze nei riguardi degli impegni generali assunti con la Convenzione di gestione.

Detti annessi dovranno inoltre essere aggiornati nel tempo e comunicati alla STO dell'A.ATO. Gli obblighi del Gestore individuati nel presente manuale di gestione, ove non rispettati comporteranno l'applicazione di sanzioni secondo modalità e tempi indicati nel Disciplinare Tecnico.

2. Qualità del servizio reso

I principi generali cui il Gestore deve attenersi per orientare il livello generale di qualità del proprio servizio idrico integrato derivano dal Piano d'Ambito, dal Disciplinare tecnico, dalla Carta del Servizio, dal Regolamento d'utenza, nonché dal quadro normativo ivi richiamato, che prevede anche il recepimento automatico di successive modifiche ed integrazioni, salvo l'eventuale ridefinizione degli aspetti economico – tariffari che dovessero esserne influenzati.

Per il servizio di acquedotto, si richiamano in particolare i seguenti aspetti:

- qualità delle acque prelevate e di quelle distribuite per uso civile (che dovranno risultare atte al consumo umano);
- affidabilità generale del sistema, ottenuta principalmente con derivazioni, collegamenti sollevamenti di emergenza, serbatoi di riserva, ridondanze dimensionali, nonché, ove non sia possibile fare altrimenti, con idonei servizi mobili di soccorso (autobotti, fontanelle pubbliche d'emergenza);
- affidabilità delle reti e delle derivazioni locali, ottenuta con maglie ridondanti di rete e assicurando servizi di controllo e prevenzione, nonché di ricezione dei reclami, comprese le conseguenti riparazioni, in tempi molto rapidi;
- contenimento delle pressioni di esercizio entro i limiti massimi e minimi previsti dalle norme vigenti, e possibilità di derivare idonee portate istantanee;
- rapporto agile, efficiente, cortese, moderno con l'utenza, sia potenziale che in atto;
- controllo sistematico del bilancio idrico generale e di area anche mediante la progressiva distrettualizzazione delle reti delle singole zone idriche;
- continua ricerca ed eliminazione delle dispersioni, fisiche e contrattuali, per evitare sprechi delle risorse naturali, lievitazione dei costi, squilibri nel rapporto con l'utenza.

Per il servizio di fognatura, si richiamano in particolare i seguenti aspetti:

- continuità nella asportazione delle acque nere che l'utente sia autorizzato ad immettere;
- corrispondenza della qualità delle acque restituite ai corpi idrici ai limiti prefissati;
- rapporto agile, efficiente, cortese, moderno con l'utenza sia potenziale che in atto;
- continua ricerca ed eliminazione delle perdite e delle infiltrazioni di acque di falda nella rete, per evitare l'inquinamento dell'ambiente e l'apporto di acque indesiderate nei collettori e depuratori.

Il Piano d'Ambito prevede la progressiva estensione del servizio, che dovrà man mano raggiungere tutti i centri e nuclei abitati con almeno 2000 abitanti equivalenti.

Inoltre il Piano prevede anche che nell'intero territorio si raggiunga, progressivamente, il buon livello complessivo di qualità del servizio che già si registra in gran parte del territorio urbano di Roma.

Per la quantificazione ed il controllo della qualità del servizio si rimanda ai punti 9, 10, 11, seguenti.

3. Informazione e confronto periodico con l'A.ATO

Ferma restando l'autonoma responsabilità del Gestore nelle proprie scelte tecnico – organizzative, lo stesso è tenuto a fornire ad ATO 2 Lazio materiale informativo periodico e/o a richiesta nonché a partecipare ad incontri consultivi, atti a razionalizzare dette scelte ed a facilitare i controlli esterni di cui al successivo punto 12.

In particolare, verranno forniti ad ATO 2 Lazio i seguenti documenti informativi, non appena ufficializzati:

- Bilanci preventivi di ACEA ATO 2 S.p.A.
- Bilanci consuntivi di ACEA ATO 2 S.p.A.
- Bilanci idrici annuali riguardanti l'intero sistema idrico integrato gestito
- Aggiornamenti, con cadenza pluriennale, degli Annessi A, B, C, D, E contenenti le previsioni per il pluriennio successivo.

Inoltre il gestore fornirà all'Autorità, con cadenza semestrale un Rapporto Informativo periodico (R.I.) (vedi cap. 28 del Disciplinare Tecnico) sullo stato dei risultati raggiunti, o in corso di raggiungimento, e sui controlli interni effettuati (v. punto 11). La relazione servirà di base ad un incontro tra Ente concedente (A.ATO 2 Lazio) e Gestore (ACEA S.p.A.), nel quale potranno essere discussi i risultati dei controlli effettuati dal concedente (v. punto 12), e preannunciati i conseguenti orientamenti dello stesso.

4. *Coordinamento della gestione*

I sistemi infrastrutturali e quelli gestionali interagiscono e si frammentano in una congerie di sub-attività che debbono essere tutte finalizzate al raggiungimento degli stessi obiettivi e sottoposte ad un controllo di coerenza reciproca.

Pur ribadendo che la strutturazione organizzativa è compito e responsabilità del Gestore, quest'ultimo si impegna ad adottare soluzioni tali che consentano un effettivo, dimostrabile coordinamento tra le attività di:

- programmazione generale
- pianificazione, progettazione
- realizzazione (di nuovi impianti, di riabilitazioni, di manutenzioni straordinarie)
- esercizio e manutenzione corrente
- gestione tecnico – commerciale dell'utenza

Detto coordinamento si intende sia all'interno di ciascuno dei due sub-servizi (acquedotto, fognatura + depurazione) per assicurare l'unitarietà dei rispettivi sub-sistemi, sia a livello generale, tra l'uno e l'altro sub-servizio, nel senso di assicurare che a ciascuna zona distributiva siano contemporaneamente garantiti entrambi i sub-servizi.

5. Obblighi particolari del gestore

5.1 Struttura organizzativa

Il rapporto del Gestore con L'Autorità ATO avverrà mediante tutti i livelli decisionali della struttura organizzativa del Gestore al fine di ottimizzare e rendere più snelli i flussi informativi specifici. Il Gestore dovrà comunque individuare una struttura organizzativa con le seguenti funzioni:

- interfaccia tecnico con la Segreteria Tecnico Operativa dell'ATO;
- coordinamento della redazione dei piani previsti nel Disciplinare Tecnico;
- coordinamento della redazione degli studi e progetti di fattibilità da eseguire al momento della presa in carico dei servizi dei singoli comuni;
- monitorare la realizzazione degli investimenti e delle manutenzioni confrontandoli con quanto previsto dai piani in essere;
- supporto all'attività di pianificazione e controllo propria della Segreteria;
- referente per il flusso informativo tra Gestore e ATO;
- controllo interno degli standard previsti dalla Carta del Servizio;
- referente per il flusso informativo tra Gestore ed A.ATO.

5.2 Studi

Il Gestore ha l'obbligo di realizzare i piani ed il sistema informativo di cui al cap. 1.3 del Disciplinare Tecnico ed ha altresì l'obbligo di realizzare uno studio o progetto di fattibilità per ciascun comune od opera consortile a partire dall'attività ricognitiva già svolta e dalle carenze già individuate e riportate nella ricognizione e nel nuovo PRGA in corso di redazione a carico della Regione Lazio (vedi cap. 3 del Disciplinare Tecnico).

Tale studio di fattibilità sarà costituito da:

- completamento ed aggiornamento della ricognizione delle opere;
- studio della distribuzione geografica della popolazione;
- individuazione della popolazione allacciata e non;
- studio idrologico finalizzato alle piene dei bacini urbani;
- individuazione delle carenze dei diversi sistemi idrici;
- verifiche idrauliche dei diversi sistemi idrici con lo stato attuale delle opere;
- progetto di fattibilità degli interventi necessari per eliminare le attuali carenze;
- esame delle previsioni urbanistiche ed ipotesi di sviluppo urbanistico;
- progetto di fattibilità degli interventi da realizzare per coprire le future necessità;
- analisi di congruenza con la pianificazione pre-esistente (PRGA, Autorità di Bacino del Tevere, del Liri Garigliano e Regionali);

- correlazione tra i costi delle singole opere previste ed i benefici attesi (incremento della qualità e sicurezza dei servizi e della popolazione servita).

Le attività previste fanno parte del processo di avvio del S.I.I. e di insediamento del gestore sul territorio e vanno considerate nel calcolo della tariffa come facenti parte dei costi operativi.

Una volta che questi studi per ciascun comune e per ciascuna opera consortile saranno a disposizione si opererà una revisione straordinaria del Piano d'ambito per inserirvi la pianificazione dettagliata degli interventi.

5.3 Esercizio delle aree gestionali

Per una più appropriata valutazione degli apporti al risultato di esercizio delle singole aree gestionali, il Gestore è tenuto a redigere i documenti del bilancio così come esplicitato nel Disciplinare Tecnico.

5.4 Sistema di qualità

Il Gestore si impegna ad avviare all'atto dell'affidamento del servizio un Sistema di Qualità, con relativo manuale che sarà allegato alla Convenzione, redatto conformemente alle norme della serie UNI EN 9000, relativamente alle procedure da eseguire per tutte le fasi, dalla progettazione alla gestione, e a tutte le componenti del servizio e in particolare:

- la costruzione, le prestazioni e il funzionamento delle tecnologie utilizzate;
- i principi di progettazione e di funzionamento;
- la gestione, manutenzione e riparazione;
- il rapporto con gli utenti;
- il trattamento di lamentele e reclami;
- l'informazione e il soddisfo degli utenti;
- la resa di risposte rapide e precise.

Si da per trascritto tutto quanto previsto nel D.P.C.M. 4.3.96.

5.5 Autorizzazioni e permessi

Il Gestore nel triennio successivo all'affidamento del servizio deve acquisire, ove non esistenti, tutte le autorizzazioni e permessi necessari alla gestione e all'esercizio delle opere e impianti.

Qualora il Gestore riscontrasse la necessità di modifiche alle opere e impianti che impediscono l'ottenimento delle autorizzazioni e permessi, entro un anno dall'affidamento del servizio, presenterà all'Autorità d'Ambito, attraverso la S.T.O., un dettagliata relazione sulle necessità corredata dai progetti delle modifiche necessarie a seguito delle verifiche effettuate.

Il Gestore, ai sensi del D. Legisl. N° 152/99, è tenuto al controllo degli scarichi in pubblica fognatura, pertanto rilascerà le autorizzazioni relative all'allaccio e allo scarico.

Inoltre provvederà a raccogliere tutta la documentazione esistente sugli allacci in fogna pregressi e provvederà ad informatizzarla.

Nel corso della gestione provvederà anche ad integrare i dati raccolti sugli scarichi in fogna autorizzati precedentemente all'inizio del S.I.I..

Altre autorizzazioni allo scarico, non in pubblica fognatura, sono rilasciate dai Comuni e dalle Province competenti secondo le leggi regionali.

Il Gestore ha gli oneri di raccogliere ed organizzare tutta la documentazione pregressa sulle concessioni di derivazione per uso potabile in essere ed utilizzate nell'ATO e di tutte le attività connesse (cap. 2.1 del Disciplinare Tecnico).

6. *Decentramento territoriale*

Sebbene il Gestore sia libero di organizzare come crede le strutture fisiche e concettuali d'impresa, purché soddisfino gli obiettivi ed i vincoli del presente manuale, egli è obbligato ad attuare un decentramento territoriale delle strutture che garantisca il contatto con le aree distributive e le singole utenze.

Per agevolare l'accessibilità dei servizi si presume di costruire un sistema di comunicazione con il pubblico composto da più canali con l'obiettivo principale di evitare lo spostamento fisico per accedere alle informazioni, per ottenere servizi commerciali e per inoltrare reclami (call center, fax, internet). Tuttavia anche la clientela di tipo più tradizionale, che predilige il ricorso agli sportelli presidiati da operatori, sarà adeguatamente soddisfatta attraverso la costituzione di sportelli al pubblico.

Gli esistenti centri commerciali di contatto con l'utenza (contratti, letture, fatturazioni, esazioni, reclami, assistenza, ecc.) saranno progressivamente sostituite da nuove strutture, fisse o itineranti, ubicati in modo tale che la distanza dal più lontano gruppo di utenza servita, con almeno 1.000 residenti, tendenzialmente non richieda più di 30 min di percorrenza in auto (con traffico medio).

7. *Personale dipendente*

Il Gestore è tenuto a rispettare, nei confronti del personale dipendente, le normative, i contratti, i patti risultanti dalla legislazione vigente, dai contratti collettivi di lavoro, dagli accordi integrativi locali.

Il personale proveniente da strutture diverse dall'ACEA S.p.A. sarà inquadrato in relazione alle necessità dell'azienda ed alle capacità possedute, e tenendo ragionevolmente conto del livello gerarchico e delle funzioni precedenti.

8. *Specifiche tecniche settoriali*

Come già accennato, le specifiche A, B, C, D ed E annesse rappresentano i progetti del Gestore, validi per gli anni iniziali, e saranno via via sostituite da altri documenti proposti dal Gestore stesso, con cadenza pluriennale, che tengano conto dell'evoluzione delle normative, delle tecnologie, delle situazioni al contorno e dell'esperienza specifica precedentemente acquisita; detti documenti hanno la sola finalità di informare l'ATO 2 Lazio e di fornire documenti utili per il controllo e non coinvolgono la responsabilità dell'Ente concedente.

Valgono comunque i principi generali, i vincoli e gli obblighi riportati nei paragrafi seguenti.

Vincoli ed obblighi che sono inseriti anche negli altri documenti contrattuali e che, in alcuni, corrispondono, qualora non fossero rispettati, alle penalità riportate nel Disciplinare Tecnico.

9.1 Specifiche per la progettazione

Le specifiche per la progettazione dovranno assicurare il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- garantire l'omogeneità dei criteri oltreché di omogeneità di presentazione degli elaborati progettuali;
- garantire un adeguato grado di sicurezza, efficienza, efficacia e di economicità delle opere.

9.2 Attività di manutenzione

La manutenzione dal punto di vista economico e finanziario si suddivide in manutenzione ordinaria e straordinaria.

I costi della manutenzione ordinaria ricadono nei costi operativi, mentre quelli della manutenzione straordinaria negli investimenti.

La manutenzione dal punto di vista operativo si distingue in manutenzione programmata e a rottura (quest'ultima anche detta in chiamata o di pronto intervento).

Le modalità di esecuzione della manutenzione sono descritte nel Disciplinare Tecnico, qui di seguito sono ribadite alcune attività obbligatorie a carico del Gestore complementari alla manutenzione ma essenziali per consentire un corretto ed efficiente svolgimento delle attività manutentive.

A. Manutenzione programmata:

Il Gestore ha l'obbligo per tutte le nuove opere (a rete, civili ed impiantistiche) di predisporre il "Piano di Manutenzione dell'opera e delle sue parti" come indicato dall'art. 40 del DPR n. 554 del 21 dicembre 1999 "Regolamento di attuazione della Legge Quadro in materia di Lavori Pubblici, ai sensi dell'art. 3 della L. 11 febbraio 1994, n.109 e successive modificazioni".

Il Gestore (art. 22.5 del Disciplinare Tecnico) ha l'obbligo di predisporre un apposito schema per ciascuna opera con riportati:

- i dati di identificazione dell'opera;
- gli interventi programmati con la data presunta di intervento futuro;
- gli interventi eseguiti (data e descrizione).

B. Manutenzione a rottura:

Il Gestore ha l'obbligo di documentare con una scheda ogni intervento di riparazione.

Ciascuna scheda conterrà informazioni su:

- modalità e dati di individuazione delle necessità di intervento (segnalazione utente, a seguito di ispezione ecc.);
- localizzazione dell'intervento (descrittiva e coordinate geografiche $\pm 100\text{m}$);
- identificazione dell'opera su cui si è intervenuti;
- data e descrizione dell'intervento.

C. Documentazione:

Dagli schemi e dalle schede relative alle due tipologie di manutenzione saranno tratti elementi da inserire nel sistema informativo ai fini di successive elaborazioni statistiche sia tecniche che economiche quali ad esempio:

- elementi statistici atti a definire l'affidabilità degli elementi della rete (suddivisi per materiale, diametro, età, tipo di terreno ecc.) e la necessità di ricambio sistematico;
- individuare zone geografiche di concentrazione degli interventi su chiamata per così, predisporre interventi radicali di sostituzione;
- monitorare in generale l'attività di manutenzione sia programmata che su chiamata;
- predisporre la parte riguardante la manutenzione del Rapporto Informativo annuo che deve essere redatto dal Gestore.

9.3 Prelievi ed analisi di laboratorio

Il Gestore all'atto della presa in carico delle opere di ciascun comune e consorzio predisporrà un programma preliminare per i prelievi e le analisi di laboratorio indicante la quantità, la qualità e la periodicità dei prelievi e delle analisi di laboratorio in ossequio alle disposizioni di legge vigenti (vedi cap. 3 del Disciplinare Tecnico).

Entro tre anni dalla firma della Convenzione di Gestione il Gestore presenterà il programma definitivo dei prelievi ed analisi nell'ATO.

Tale programma sarà aggiornato su base triennale e sarà orientato ad omogeneizzare gli standard su tutto il territorio dell'ATO.

Gli aggiornamenti del programma dovranno tendere a recepire l'evoluzione delle tecniche di analisi equiparandole alle più efficienti gestioni europee.

Il Gestore provvederà ad inserire nel sistema informativo sia il programma che i prelievi e le analisi realmente effettuate.

9.4 Organizzazione della gestione

La struttura organizzativa, è predisposta dal gestore sotto la propria responsabilità nel rispetto dei principi generali espressi nel presente documento e degli obblighi ed obiettivi indicati nel Disciplinare Tecnico e nella Carta del Servizio.

La struttura organizzativa dovrà mutare nel tempo adattandosi all'evoluzione della domanda, delle infrastrutture, delle tecnologie disponibili in coerenza con i principi ed obiettivi del Piano d'Ambito.

9.5 Allestimento e manutenzione del Sistema Informativo

Il gestore ha l'obbligo di allestire e mantenere in efficienza ed aggiornato un Sistema Informativo, la cui finalità è quella di fornire alla STO dell'ATO 2 uno strumento atto a soddisfare le sue esigenze di controllo, gestione e pianificazione degli interventi derivanti dalle sue competenze istituzionali.

Per garantire il raggiungimento di tale obiettivo il gestore deve istituire una struttura organizzativa che garantisca la continuità e l'uniformità del servizio da fornire alla STO.

La struttura ha il compito di reperire le informazioni (in massima parte dai sistemi informativi del gestore) ed organizzarle in un Sistema Informativo messo a disposizione degli enti facenti parte dell'ATO2.

Dovrà essere garantita la sicurezza delle informazioni contenute nel sistema informativo.

Il gestore deve garantire l'aggiornamento continuo dei dati contenuti nel Sistema Informativo.

La proprietà dei dati contenuti nel sistema informativo è degli Enti Locali dell'ATO.

Il gestore deve fornire alla STO l'hardware ed il software necessario per effettuare le interrogazioni, la stampa ed il plottaggio dei dati.

In particolare il gestore fornirà una stazione hardware perfettamente funzionante e ne curerà l'installazione presso la STO e la manutenzione (software ed hardware).

Rientrano nella manutenzione eventuali aggiornamenti sia software che hardware necessari a mantenere la compatibilità tra la stazione della STO e i sistemi informatici del gestore.

Il software messo a disposizione deve essere facilmente reperibile in commercio, non deve condizionare la struttura dei data base e deve consentire l'estrazione di dati gestibili con programmi per personal computer (Autocad, Office, Adobe Acrobat).

Le spese per l'acquisto dell'hardware e del software vanno annoverate tra gli investimenti, le spese per l'allestimento ed il successivo mantenimento del Sistema Informativo vanno imputate nei costi operativi.

Il gestore ha l'obbligo di avviare l'implementazione del Sistema Informativo al momento della firma della convenzione di gestione, così come da successiva tabella.

Il Sistema Informativo deve essere strutturato affinché:

- tutti i dati elencati nella tabella siano facilmente correlabili;
- i dati contenuti nei database siano facilmente accessibili;
- siano producibili report riassuntivi sotto forma tabellare e di carte tematiche;
- in qualsiasi istante siano forniti in automatico tutti i dati e gli indici previsti nel rapporto informativo periodico a carico del gestore e descritto nel Disciplinare Tecnico.

In linea di principio i dati messi a disposizione della STO debbono essere riconducibili alle zone censuarie definite dai comuni. Il primo livello di raggruppamento dei dati sarà infatti riferito alle zone censuarie.

Indipendentemente dalla predisposizione del nucleo iniziale del Sistema Informativo il gestore, se lo riterrà opportuno, potrà avviare una separata fase di lavoro per:

- la redazione di una nuova cartografia dove ritenuto necessario;
- il rilievo in dettaglio di reti;
- la georeferenziazione dei dati rilevati in campo o derivanti da elaborazioni.

L'A.ATO ed il Gestore definiranno concordemente, entro quattro mesi dalla firma della convenzione di gestione, un programma attuativo che definisca priorità, tempi e costi per la progressiva informatizzazione che comunque dovrà essere attuata non oltre tre anni dalla firma della convenzione di gestione e contenere tutte le informazioni riportate nella tabella seguente. Sin dall'avvio della gestione il gestore garantisce la disponibilità delle informazioni già organizzate in forma cartacea.

inserire tabella

file: sistema informativo num. 5 pag.

9. *Performance Indicators*

Il Gestore è impegnato ad istituire progressivamente il rilevamento degli elementi caratteristici della gestione ed al calcolo dei corrispondenti indicatori così come disposto nel cap. 28.2 del Disciplinare Tecnico.

10. Controlli interni continuativi del Gestore

Il Gestore è impegnato ad istituire un rigoroso sistema di controlli interni d'esercizio, per lo più automatizzati ed on line, che gli consenta di tenere costantemente sotto osservazione le condizioni dell'esercizio stesso, evidenziando la necessità di interventi correttivi, da assumere, ove possibile, in tempo reale, e prima che l'anomalia verificatasi abbia prodotto effetti indesiderati di vaste dimensioni.

I controlli riguarderanno gli elementi più significativi della quantità e della qualità delle acque, potabilizzate, distribuite, raccolte, sollevate, depurate, che possano far temere eventi pericolosi o nocivi o comunque indesiderabili per gli "utenti", per la sicurezza del personale e di terzi, per la vita acquatica, per danni a terzi, o che comportino inadempienze rispetto a norme in vigore.

11. Controllo generale da parte della STO dell'A.ATO

Spetta alla STO dell'A.ATO il controllo del rispetto dei principi ed impegni contrattuali vari.

A tal fine, oltre all'esame delle informazioni e dei dati provenienti dal Gestore o dai confronti periodici di cui al punto 3 nonché dal flusso di informazioni derivanti dal sistema informativo, l'Autorità attiverà controlli saltuari ed a campione, a sua scelta e generalmente senza preavviso, per verificare:

- lo stato di manutenzione e conservazione dei cespiti impiantistici, che debbono essere restituiti in perfetta efficienza allo scadere della concessione;
- l'effettiva realizzazione degli investimenti previsti dal Piano d'Ambito
- l'efficienza e l'ubicazione dei centri operativi e commerciali decentrati
- la qualità delle acque distribuite e scaricate, anche mediante prelevamenti in contraddittorio
- i tempi effettivi di allaccio d'utenza, riparazione di guasto ecc.
- il funzionamento dei meccanismi di controllo interno.

Saranno anche organizzate interviste agli utenti, ai Comuni, ai rappresentanti di categorie particolari, agli organi di informazione locale ed altro.

Le eventuali infrazioni riscontrate saranno contestate e soggette a penalità come da Disciplinary Tecnico.