

CAPITOLO 8

MODALITÀ DI CONTROLLO DELL'ATTUAZIONE DEL PIANO

8.1	Premessa	2
8.2	Verifica del raggiungimento degli obiettivi e dei livelli di servizio previsti dal PdA e dal Disciplinare Tecnico	3
8.3	Controllo dell'avanzamento del Piano degli Interventi e del Piano degli Investimenti	9
8.4	Rispetto degli Obblighi di comunicazione	15
8.5	Corretta applicazione della tariffa del SII	21

CAPITOLO 8

MODALITÀ DI CONTROLLO DELL'ATTUAZIONE DEL PIANO

8.1 Premessa

All'indomani dell'approvazione definitiva del presente PdA, si renderà opportuno un aggiornamento della “Convenzione per la gestione del SII nell'ATO Puglia” e del relativo “Disciplinare Tecnico” nonché l'elaborazione del Piano Operativo Triennale (POT).

In occasione in particolare dell'aggiornamento del Disciplinare Tecnico, dovrà essere opportunamente integrato quanto ad oggi previsto nella Parte III – Principi generali in materia di controllo.

Fermo restando quanto previsto in tali documenti nella corrente versione, in particolare specificatamente al Disciplinare Tecnico - Parte III: *Livelli di servizio e obblighi di raggiungimento – Standard tecnici – Standard organizzativi – Obblighi di comunicazione*, viene introdotto un sistema di monitoraggio e controllo dell'attuazione del Piano, attraverso la messa a punto di strumenti idonei a verificare il puntuale rispetto delle obbligazioni del Gestore e del raggiungimento dei risultati in esso indicati.

Tale sistema di monitoraggio, che viene adottato dall'AATO, si articola fundamentalmente su quattro direttrici e mira a perseguire i seguenti obiettivi:

- Verificare il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli di servizio previsti dal PdA e dal Disciplinare Tecnico
- Controllare l'avanzamento del Piano degli Interventi e del Piano degli Investimenti, ritenendoli un fattore critico nel perseguimento degli obiettivi di Piano
- Garantire il rispetto degli Obblighi di Comunicazione
- Assicurare la corretta applicazione della Tariffa del SII

Il presente Capitolo descrive, in sintesi, le finalità e le modalità operative del sistema di monitoraggio adottato dall'AATO.

8.2 Verifica del raggiungimento degli obiettivi e dei livelli di servizio previsti dal PdA e dal Disciplinare Tecnico

L'AATO ha definito all'interno del presente PdA gli obiettivi fondamentali da perseguire nell'arco temporale di nove anni, a partire dal 2010 e fino a tutto il 2018.

Ai fini del monitoraggio, rispetto all'intero arco temporale di Piano, vengono definiti obiettivi su un periodo temporale di tre anni; alla scadenza del primo anno, vengono definiti gli obiettivi del quarto anno e così via in modo da consentire un periodo di monitoraggio che si estenda sempre a tre anni.

Il perseguimento degli obiettivi di Piano viene verificato a fronte del raggiungimento di predefiniti livelli di servizio con cui agisce il Gestore nei confronti dell'utenza.

Si definiscono Standard gli specifici valori che particolari variabili, definite *Indicatori*, devono assumere alla scadenza di periodi temporali indicati, con che definendo i *Livelli di Servizio* associati.

Ne consegue che la verifica dell'effettivo raggiungimento del livello di servizio prefissato passa attraverso la verifica del raggiungimento del valore del corrispondente indicatore in corrispondenza con quello standard.

Gli standard e gli indicatori da considerare sono quelli riportati nel Capitolo 5.

L'AATO, in relazioni al valore degli Indicatori all'anno 0 ed in funzione degli obiettivi di Piano, determina i valori che gli Indicatori dovranno assumere in occasione di specifiche scadenze temporali, che potranno coincidere con le scadenze d'anno o avere anche scadenze intermedie pluriennali, fermo restando il raggiungimento dell'obiettivo fissato a conclusione del periodo di riferimento del PdA, quindi il 31.12.2018 .

L'AATO trasmette quindi il dettaglio degli standard con ogni eventuale commento utile al Gestore. Entro 60 giorni AATO e Gestore definiscono congiuntamente le macro-azioni da compiere per il raggiungimento degli standard a fine periodo (2018) e, se previste, anche per le verifiche intermedie, che dovranno essere sempre caratterizzate da valore dell'indicatore e tempi, utili al fine

del monitoraggio dello stato di avanzamento del valore dello standard durante il periodo di riferimento.

Tali macroazioni verranno comprese in un documento che le associa alla loro durata, alla possibilità che si svolgano in parallelo o serialmente ed alla propedeuticità reciproca, denominato *Master Programme*; ogni macro-azioni verranno quindi rappresentate da cronoprogrammi generali e di dettaglio.

L'AATO trasmette al Gestore la lista della documentazione che dovrà essere prodotta ai fine dell'avvio del monitoraggio. L'AATO svolge una verifica della documentazione e fornisce una relazione al Gestore nella quale, per ogni documento, esprime o parere di *validazione* o di *osservazione* in merito a carenze o incongruenze di vario tipo.

L'esame della documentazione può comportare di rivedere la pianificazione temporale delle macro-azioni o il loro contenuto tecnico-operativo.

Alla fine di questa fase, viene approvato definitivamente il *Master Programme* che appunto contiene le azioni da compiere, i soggetti responsabili, i tempi entro cui dovranno essere concluse, il risultato atteso, la qualità dei risultati.

In particolare, dovrà prevedere, per ciascun aspetto analizzato:

1. Competenze e responsabilità di ciascun soggetto;
2. Definizione degli obiettivi;
3. Definizione dello stato di fatto;
4. Confronto tra obiettivi e stato di fatto;
5. Individuazione di eventuali criticità esistenti;
6. Individuazione di strumenti e interventi atti al superamento delle criticità riscontrate.

Lo svolgimento del monitoraggio consiste per l'appunto della verifica della corretta attuazione del *Master Programme*.

L'AATO pertanto provvede a comunicare al Gestore le procedure di monitoraggio che ritiene di adottare: esse contengono indicazione di documentazione da produrre entro una tempistica predeterminata, di azioni da svolgere, di meeting per il confronto e la verifica degli stati di avanzamento nonché per la disamina di eventuali criticità sopraggiunte.

In relazione alle eventuali inadempienze rispetto alla mancata o carente trasmissione di dati da parte del Gestore o discordanza sul loro formato o sul supporto trasmissivo, l'AATO provvede ad effettuare tempestivamente un puntuale richiamo nei confronti del Gestore, formalizzandone i rilievi e fornendo un tempo massimo entro cui provvedere in merito.

A seguito dell'individuazione di particolari criticità riscontrate nell'attività di monitoraggio, l'AATO ed il Gestore individuano le attività necessarie e le relative tempistiche per la loro risoluzione.

Si riporta di seguito una sintesi della metodologia di monitoraggio che l'AATO utilizzerà, rinviandone al momento dell'avvio del PdA l'illustrazione complessiva e di dettaglio.

Sintesi della metodologia di monitoraggio

Elementi essenziali della metodologia di monitoraggio sono i *Criteri* ispiratori e le *Modalità* di svolgimento delle attività di monitoraggio.

Criteri ispiratori

- Trasparenza verso il Gestore e la totalità dei soggetti coinvolti
- Anticipazione delle problematiche
- Confronto aperto per il superamento di eventuali criticità nell'attuazione del PdA

Modalità d'attuazione del monitoraggio

- Definire i momenti di controllo concordemente con il Gestore
- Favorire la discussione aperta fra i soggetti coinvolti (AATO, Gestore, Regione Puglia, Enti ed Imprese, ecc.) per anticipare e risolvere in tempo utile problemi che attengono al rispetto degli standard previsti
- Suggerire al Gestore le azioni da intraprendere in modo da massimizzare i risultati e minimizzare gli inconvenienti
- Effettuare normalmente il monitoraggio sulla qualità degli interventi e dei servizi con il supporto di documentazione di sintesi preventivamente concordata

- Rilevare le deviazioni dell'avanzamento delle macro-azioni o il non rispetto di obiettivi intermedi che possono inficiare il raggiungimento degli standard
- Tenere informati tutti i soggetti interessati con il giusto livello di dettaglio

Le fasi con cui si articola la metodologia di monitoraggio vengono riassunte nel seguente *Schema metodologico*.

Schema metodologico

Lo schema metodologico adottato è costruito lungo due dimensioni:

- *dimensione temporale*
- *dimensione dei contenuti*

Va chiarito come il periodo in cui viene svolto ed esaurito un intervento di monitoraggio relativo al PdA è relativo all'anno solare;

La *dimensione temporale* individua tre fasi:

- *Avviamento* del Monitoraggio
- *Esecuzione* del Monitoraggio
- *Conclusione* del Monitoraggio

Avviamento del Monitoraggio

La fase di *Avviamento* è finalizzata alla validazione della documentazione tecnico-amministrativa di riferimento ed alla elaborazione del Master Programme; quindi alla partecipazione condivisa delle modalità di svolgimento e dei contenuti del Monitoraggio.

Questa fase si conclude con l'approntamento della *Documentazione di Riferimento del Monitoraggio*, in cui sono definiti, tra l'altro, il *Master Programme* ed i contenuti, i tempi e le modalità di svolgimento del Monitoraggio.

L'AATO acquisisce dal Gestore la *Documentazione Base*, la analizza, rivede alla luce di quest'analisi i compiti da svolgere, i criteri e le modalità di svolgimento del monitoraggio ed appronta la *Relazione d'Avviamento del Monitoraggio*, in cui riassume i punti rilevanti delle azioni da compiere, le possibili criticità e gli aspetti che richiedono maggiore coordinazione.

Il documento ultimo di questo processo è il *Piano di Monitoraggio*, che costituisce il documento che scandisce l'attività di controllo dell'AATO.

Esecuzione del Monitoraggio

L'esecuzione del Monitoraggio si svolge sulla base del *Piano del Monitoraggio*.

Per ogni attività monitorata sono associati uno o più risultati, i quali sono sottoposti a valutazione sotto gli aspetti funzionali, prestazionali e qualitativi. Questi aspetti sono stati individuati durante la precedente fase di Avviamento e riportati nel *Piano del Monitoraggio*.

In sostanza l'AATO, seguendo il calendario delle attività di monitoraggio, verifica che il Gestore abbia eseguito tutte le azioni necessarie, opportunamente concordate, nei tempi e con le modalità ed il livello qualitativo atteso e sancito dallo standard.

Nei momenti previsti dal *Piano*, ed ogni qualvolta lo ritenga necessario, il Gestore informa l'AATO sull'andamento delle attività, evidenziando le aree critiche.

A causa di situazioni non previste o su richiesta specifica del Gestore, dopo aver attentamente valutato le ricadute in termini di tempi, di costi, di risultati e di effetti sulla gestione, l'AATO può rivedere il *Piano*.

Conclusione del Monitoraggio

Il Monitoraggio, nella sua fase annuale, si conclude, di norma, con la consegna al Gestore della *Relazione Annuale di Monitoraggio*, ovviamente dopo aver ricevuto i dati ufficiali legati all'approvazione della gestione caratteristica e quindi con l'approvazione del bilancio da parte del Gestore.

La **dimensione dei contenuti** si basa sulla chiara individuazione delle azioni di controllo da effettuare in merito allo stato di avanzamento degli Indicatori, perché il loro valore converga verso il valore prefissato (standard).

Per ciascun Indicatore devono essere definiti tempi e modalità dei controlli intermedi.

Le modalità dei controlli devono chiaramente esplicitare le variabili da controllare, i valori che devono assumere, la tempistica relativa ed i supporti con cui dovranno essere forniti i valori oggetto di controllo.

La qualità, la tempestività e l'affidabilità dei dati forniti e da considerare rappresenta il presupposto determinante per la più complessiva qualità del monitoraggio da svolgere.

Il Monitoraggio deve costantemente operare tenendo presente come le effettive finalità siano quelle di garantire all'utenza il perseguimento dei livelli di servizio alla base del PdA.

Nelle fasi di svolgimento del Monitoraggio dovrà essere massima la trasparenza tra Gestore ed AATO ed il continuo confronto atto a facilitare il rilevamento di impreviste criticità che possono compromettere il perseguimento dello standard.

Elementi fondamentali per la corretta determinazione di contenuti sono i seguenti documenti:

- *Relazione d'Avviamento* del Monitoraggio
- *Piano* del Monitoraggio
- *Relazione Annuale* di Monitoraggio

Relazione d'Avviamento del Monitoraggio

La *Relazione d'Avviamento del Monitoraggio* deve contenere la totalità delle azioni che verranno svolte durante lo svolgimento del monitoraggio.

Essa è costituita da una parte generale che comprende il profilo strategico delle attività e le finalità principali e da una relativa al dettaglio operativo; quest'ultima parte rinvia alla *Documentazione di Riferimento del Monitoraggio*, che rappresenta un suo allegato, dove sono compresi il Master Programme e le modalità di svolgimento del Monitoraggio, con le griglie di responsabilità. Altro allegato è costituito dalla *Documentazione Base* che contiene ogni utile dettaglio tecnico rispetto agli interventi da realizzare.

Piano del Monitoraggio

Con l'avvio della fase di esecuzione del monitoraggio, viene redatto il *Piano del Monitoraggio*. Esso, in relazione al *Master Programme*, sviluppa il dettaglio delle azioni da compiere e le procedure dei controlli da svolgere; ad ogni attività monitorata vengono di fatto associati uno o più risultati, i quali sono sottoposti a valutazione sotto gli aspetti funzionali, prestazionali e qualitativi.

Seguendo una precisa schedulazione, si controlla che il Gestore abbia eseguito tutte le azioni necessarie, opportunamente concordate, nei tempi e con le modalità ed il livello qualitativo atteso e sancito dallo standard.

Relazione Annuale di Monitoraggio

La Relazione contiene gli eventi fondamentali verificatisi dell'anno ed il dettaglio degli obiettivi raggiunti e di quelli che non sono stati perseguiti e, per ciascuno di questi ultimi, viene fornita la valutazione in merito alle responsabilità ed alle cause nonché una indicazione degli interventi da adottare.

8.3 Controllo dell'avanzamento del Piano degli Interventi e del Piano degli Investimenti

Si ritiene di dover particolarmente monitorare lo stato di avanzamento e di realizzazione degli interventi e quindi del piano degli investimenti.

Ciò perché la corretta realizzazione degli interventi, sia riguardo ai tempi che ai contenuti qualitativi che al rispetto dei budget di investimento prefissati, rappresenta il prerequisito fondamentale per il conseguente rispetto dei livelli di servizio che devono essere garantiti all'utenza.

L'attività di *Monitoraggio della realizzazione degli interventi e dell'attuazione degli investimenti* si articola fundamentalmente nei seguenti passi operativi:

1. Analisi della documentazione predisposta dal Soggetto Gestore ed assunzioni alla base della definizione del Piano degli Interventi.

2. Definizione del Master Programme degli Interventi, con individuazione delle date obiettivo: orizzonte temporale triennale e cadenza di aggiornamento periodico.
3. Validazione del Master Programme degli Interventi: per ciascun intervento previsto nel Piano degli Interventi Triennali vengono verificate e validate le durate e le propedeuticità delle azioni previste, comprendendo la totalità dei vari soggetti coinvolti (Regione Puglia, ATO Puglia, AQP, altri soggetti istituzionali); viene quindi verificata la corretta congruità tra le conclusioni delle attività cardine e le date obiettivo.
4. Definizione delle criticità e stesura di una mappa dei rischi.
5. Definizione di un Piano di monitoraggio degli Interventi
6. Svolgimento del monitoraggio dello stato di avanzamento degli Interventi

1. Analisi della documentazione predisposta dal Soggetto Gestore ed assunzioni alla base della definizione del Piano degli Interventi.

Inizialmente viene effettuata un'analisi approfondita della documentazione predisposta dal Gestore inerente il piano degli interventi, analizzando in dettaglio la completezza e la congruità della stessa. Segue la valutazione della documentazione di pianificazione e di rendicontazione che il Gestore intende adottare: in caso di documentazione incompleta o non aggiornata si provvede a predisporre apposite richieste da inoltrare alle strutture interessate.

Si procede quindi a valutare la completezza, l'aggiornamento e l'attendibilità dei dati disponibili nonché analizzare nel dettaglio i cronoprogrammi forniti relativamente a tutti gli interventi oggetto di monitoraggio da parte dell'AATO.

2. Definizione del Master Programme dello stato dell'arte

Sulla base dei risultati ottenuti dall'attività precedente, viene elaborata e redatta la prima versione (definita *rel.0*) del *Master Programme Generale* che rinchiuderà le pianificazioni relative agli interventi del Piano degli Interventi Triennale. In questa fase si provvederà ad individuare con particolare attenzione le date obiettivo in funzione dei risultati da perseguire in termini di livelli di servizio e di raggiungimento degli standard nonché degli obblighi di rendicontazione in funzione

delle varie fonti di finanziamento, con particolare attenzione alle modalità di impegno di spesa e di rendicontazione imposte dalle diverse fonti di finanziamento.

3. Validazione e Modifiche del Master Programme Generale

A seguito della stesura del *Master Programme Generale (rel. 0)*, si dovranno effettuare tutte le attività di validazione, quantitative e qualitative, delle attività pianificate per ogni singolo intervento; in particolare si provvederà a verificare la completezza e la consistenza delle fasi stimate all'interno dei singoli interventi, nonché a verificare e validare le durate temporali programmate per quelle attività che richiedono il rilascio di particolari procedure autorizzative da parte di enti terzi.

Successivamente alla condivisione delle durate e delle propedeuticità delle attività, sarà sviluppata una nuova pianificazione analitica delle attività previste per ogni intervento all'interno del Master Programme Generale (rel 0.1), che andrà a rimuovere eventuali incompletezze ed incongruità riscontrate.

4. Definizione delle criticità e stesura di una mappa dei rischi

Si procederà quindi ad individuare i percorsi critici per ogni intervento previsto nel Master Programme Generale così come precedentemente strutturato ed organizzato, procedendo a raggruppare il portafoglio degli interventi in funzione dei risultati da perseguire in termini di livelli di servizio e di raggiungimento degli standard nonché, ove previsti, di finanziamenti pubblici di cui beneficino, con evidenza dei relativi vincoli e scadenze.

Verrà pertanto redatta una mappa dei rischi della totalità degli interventi secondo la precedente classificazione; per ogni categoria verrà effettuata una valutazione prudenziale e puntuale della fattibilità di ciascun intervento con particolare attenzione per i progetti beneficiari di finanziamenti pubblici soggetti a vincoli temporali di realizzazione.

Gli interventi saranno classificati come *critici, a rischio di realizzabilità e non critici*.

Si procederà pertanto a:

- Effettuare una valutazione dei rischi ed una puntuale analisi di fattibilità per gli interventi stimati *come critici*; si andrà quindi a valutare i vincoli e le attività che possono pregiudicare l'esito degli stessi, individuare eventuali azioni correttive e quindi riallocare gli interventi in una delle altre due categorie
- Effettuare una rimodulazione dei progetti in termini di ripianificazione temporale complessiva ed una valutazione economica dell'ammontare complessivo degli investimenti resisi così disponibili in relazione agli interventi valutati *a rischio di realizzabilità*.

5. Definizione di un Piano di monitoraggio degli interventi

A questo punto si procederà alla redazione della la versione definitiva del *Master Programme Generale rel.1.0* degli interventi che conterrà appunto la totalità dei progetti non critici.

Detta versione, frutto appunto della validazione qualitativa e quantitativa e della rimodulazione degli interventi secondo i vincoli e le priorità su elencate, sarà oggetto del processo di monitoraggio secondo le linee guida e le modalità che saranno contenute nel Piano di Monitoraggio.

In base allo scenario complessivo che emerge dalla messa a punto della mappa dei rischi, si provvede quindi a redigere un Piano di Monitoraggio degli interventi al fine di consentire un controllo puntuale delle attività e dei risultati.

Il piano di monitoraggio riporta la schedulazione delle attività di monitoraggio in termini di controllo delle attività, con riferimento ai tempi, ai costi ed ai rischi. Per ogni attività monitorata saranno associati uno o più risultati, i quali sono sottoposti a valutazione sotto gli aspetti funzionali, prestazionali e qualitativi. Pertanto seguendo il calendario delle attività di monitoraggio, si verificherà che le varie fasi operative, procedurali e realizzative vengano svolte nei tempi previsti e che i risultati siano conformi a quanto preventivato.

6. Svolgimento del monitoraggio dello stato di avanzamento degli interventi

In questa fase è previsto lo svolgimento del monitoraggio procedurale fisico e finanziario degli interventi pianificati nel *Master Programme Generale* secondo quanto individuato nel Piano di

Monitoraggio; si procederà a verificare il corretto avanzamento delle attività, il rilascio di prodotti intermedi conseguiti ed approvati, eventuali variazioni rispetto a quanto pianificato, criticità rilevate ed azioni correttive e preventive. Nel caso di ritardo accertato andranno indicate azioni correttive, la tempificazione delle attività residue e la stima a finire.

Per ciascuna delle attività descritte nelle fasi precedentemente descritte dovranno essere redatti i seguenti report (le date di rilascio dei report indicati si intendono quelle di conclusione delle rispettive attività):

Analisi della documentazione AQP

- Relazione contenente le valutazioni preliminari sullo stato dell'arte degli interventi e della consistenza della documentazione esistente

Definizione del Master Programme dello stato dell'arte:

- Redazione del Master Programme release 0
- Relazione di commento sui principi ispiratori della pianificazione

Validazione e modifiche del Master Programme Generale :

- Redazione del Master Programme release 1.0
- Relazione di analisi della struttura e completezza del Master Programme, definizione dei motivi e dei criteri delle modifiche introdotte

Definizione delle criticità e stesura di una Mappa dei rischi:

- Individuazione dei criteri di criticità
- Stesura della Mappa dei rischi
- Classificazione degli interventi

Rimodulazione degli interventi:

- Criteri di rimodulazione degli interventi
- Proposta di riprogrammazione degli interventi

Definizione del Master Programme Generale rel. 1.1:

- Redazione del Master Programme release 1.1
- Relazione di analisi e commento

Attività di Monitoraggio:

- Redazione del Piano di Monitoraggio
- Relazione periodica sullo stato di attuazione degli interventi (procedurale, fisico e finanziario).

8.4 Rispetto degli Obblighi di comunicazione

All'interno della Convenzione di Gestione e del Disciplinare Tecnico vengono individuati e disciplinati sia i poteri dell'Autorità di Ambito in materia di controllo che gli obblighi del Gestore, con particolare riferimento a quelli di comunicazione.

Tra gli obblighi del Gestore ampio rilievo è dato a quelli di comunicazione, finalizzati a creare un flusso informativo tra Gestore e AATO sugli aspetti fondamentali della gestione, sui quali il controllo medesimo dovrà incentrarsi.

Gli obblighi di comunicazione, sebbene propedeutici alla fase di controllo vera e propria, assolvono nei confronti dell'organo di controllo un'importante funzione conoscitiva e sono sottoposti all'applicazione di specifiche penalizzazioni.

Inoltre il Gestore si impegna a poter essere sottoposto a sopralluoghi o ispezioni da parte dell'Autorità di Ambito che possono essere effettuate in qualunque momento anche se con preavviso scritto non inferiore a 30 giorni.

Qui di seguito viene riportato in dettaglio quanto attualmente previsto sia nella Convenzione di Gestione che nel Disciplinare Tecnico.

Per ciascun Obbligo di comunicazione va specificata la data di consegna o di disponibilità

Partendo dall'identificazione degli obblighi del Gestore e dalle relative scadenze temporali, è possibile stabilire, attraverso l'attività di controllo descritta successivamente, il flusso documentale tra Gestore e AATO ed il suo iter di approvazione, nonché le eventuali inadempienze.

Le prescrizioni previste nell'attuale Convenzione sono contenute nella *Tabella 8.1*

Tabella 8.1

Obblighi Gestore
Ultimate le operazioni di inventarizzazione dovrà trasmettere l'inventario su supporto informatico. (Disciplinare Tecnico- Parte II)
<p>Predisposizione del POT contenente (art. 11 – Convenzione):</p> <ul style="list-style-type: none"> • relazione generale contenente la strategia di intervento • elenco dettagliato degli interventi articolato sulla base degli obiettivi prefissati dall'A.A.T.O. • importo degli investimenti e ripartizione temporale sui 3 anni • codice di riferimento dell'intervento nel PdA e dell'opera nel DB
Adozione della carta del SII. (art. 14 – Convenzione)
Adozione del regolamento del SII. (art. 15 – Convenzione)
Eventuale adeguamento del manuale di sicurezza. (art. 16 – Convenzione)
Adozione di un sistema di qualità e conseguimento della certificazione. (art. 17 – Convenzione)
Predisposizione del piano delle emergenze. (art. 18 – Convenzione)
Predisposizione di un piano di ricerca e riduzione delle perdite, ai sensi del DM 99/97 (art. 19 – Convenzione)
Predisposizione del piano di gestione delle interruzioni. (art. 20 – Convenzione)
Presentazione all'A.A.T.O. e al BUR entro il 31 dicembre di ogni anno dell'articolazione tariffaria per l'anno successivo che viene approvata nei 30 giorni successivi agli eventuali chiarimenti richiesti dall'A.A.T.O.. (art. 22 – Convenzione)
Presentazione all'A.A.T.O. entro il 31 gennaio di ogni anno il pre-consuntivo di volumi e ricavi relativi all'anno in corso. (art. 22 – Convenzione)

Comunicazione di tutti i dati tecnici, economici e gestionali attinenti i SII oggetto dell'affidamento:

- quantitativi mensili e annui prodotti da ogni impianto di produzione e complessivamente (art.27- Convenzione) (Discipl. Tecnico – Parte III):
- quantitativi mensili e annui immessi in rete per ogni settore separato della rete di distribuzione
- quantitativi annui erogati, distinti per tipologia di consumo
- quantitativo di acqua non contabilizzato
- dati di perdite come da regolamento
- consumi elettrici annui
- caratteristiche qualitative per ogni impianto di produzione, trattamento e depurazione delle acque reflue, espresse secondo i valori medi, minimi e massimi di ogni parametro di legge
- componenti di costo delle singole fasi di captazione, adduzione, distribuzione, trattamento, sollevamento e distribuzione dell'acqua potabile e di raccolta e depurazione delle acque reflue
- conto economico
- indici di produttività del personale, dell'energia elettrica, dei costi finanziari, dei materiali, degli affidamenti di operazioni a terzi, del controllo di qualità
- indici di liquidità
- relazione annuale in cui siano descritti e documentati i dati relativi agli investimenti: tempi di realizzazione, cespiti ammortizzabili, scostamenti dal P.d.A. e relative motivazioni

Comunicazione all'A.A.T.O. delle modalità di organizzazione del sistema di telecontrollo. (Disciplinare Tecnico – Parte I)

Comunicazione all'A.A.T.O. delle procedure e modalità di prelievo dei campioni e di analisi degli stessi svolte dal Laboratorio. (Disciplinare Tecnico – Parte I)

Trasmissione all'A.A.T.O. dei seguenti documenti (Disciplinare Tecnico – Parte III) :

Registro dei rimborsi
Registro dei reclami
Giornale di esercizio
Registro della qualità dell'acqua erogata
Registro della qualità degli scarichi

Nel Disciplinare Tecnico sono elencati i principi generali in base ai quali il Gestore deve uniformare la propria attività nell'espletamento del servizio; la *Tabella 8.2* che segue ne riassume brevemente i contenuti.

Tabella 8.2

PARTE I – Indirizzi Generali e normativa di riferimento
Mappa del perimetro del servizio
Disposizioni generali
Livelli minimi di servizio
Obblighi specifici derivanti dal D.Lgs. n. 152/99
Regime dei lavori
Gestione del servizio integrato
PARTE II – Linee metodologiche per l’inventariazione e la tenuta del libro dei cespiti.
Definizione di bene strumentale alle attività del servizio idrico integrato
Struttura e composizione del Libro dei Cespiti
La procedura d inventarizzazione
Verifiche dell’inventario da parte dell’Autorità d’Ambito
PARTE III – Principi generali di controllo
Livelli di servizio: obblighi di raggiungimento
Obblighi di comunicazione
Obblighi del Gestore
Comunicazione dati sul servizio

Oltre ai dati e alle informazioni previste nei punti precedenti sono sottoposti a verifica i seguenti:

- quantitativi mensili e annui prodotti per ogni impianto di produzione e complessivamente;
- quantitativi mensili ed annui immessi in rete per ogni settore separato dalla rete di distribuzione;
- quantitativi annui erogati, distinti per classe di tipologia di consumo (domestico, pubblico, industriale e commerciale);
- quantitativo di acqua non contabilizzato;
- dati di perdite come da regolamento di cui all’art.5, comma 2 della L. n. 36/94;

- consumi elettrici annui;
- consumo specifico di energia elettrica annuo e di punta;
- caratteristiche qualitative per ogni impianto di produzione, di trattamento e di depurazione delle acque reflue, espresse secondo i valori medi, minimi e massimi di ogni parametro previsto nelle normative in vigore;
- componenti di costo delle singole fasi di captazione, adduzione, trattamento, sollevamento e distribuzione dell'acqua potabile e di raccolta e depurazione delle acque reflue;
- conto economico;
- indici di produttività del personale, dell'energia elettrica, dei costi finanziari, dei materiali, degli affidamenti di operazioni a terzi, del controllo di qualità;
- indici di liquidità;
- relazione annuale nella quale siano descritti e documentati i dati relativi agli investimenti, ai tempi di realizzazione e ai cespiti ammortizzabili nonché gli scostamenti rispetto al PdA e le relative motivazioni.

L'attività di *Verifica della corretta attuazione della Convenzione e degli obblighi previsti nel Disciplinare Tecnico da parte del soggetto gestore* si articola quindi attraverso un'analisi del flusso documentale sia in termini di adempimenti ed analisi di completezza della documentazione trasmessa che di qualità dei dati e delle informazioni in essa comprese.

A seguito di tale analisi, qualora si riscontrino delle carenze rispetto a quanto previsto dalla Convenzione di gestione, si deve provvedere ad elaborare un documento che illustri le inadempienze riscontrate da parte dell'AATO.

Di seguito vengono descritti i passaggi fondamentali della procedura di controllo:

- L'AATO predispone una lista di controllo della documentazione che deve essere inviata dal Gestore ed una relativa tempistica massima di ricezione che deve essere comunicata al Gestore. L'AATO individua un responsabile del procedimento ed il/i tecnico/i coinvolti nella procedura.
- L'AATO verifica l'invio della documentazione richiesta entro i tempi stabiliti.

- In caso di mancata ricezione della documentazione, l'AATO inoltra una lettera di sollecito al Gestore.
- Alla ricezione della documentazione, l'AATO provvede al protocollo della stessa.
- L'AATO provvede all'analisi tecnica della documentazione ricevuta. La valutazione deve prendere in considerazione i seguenti aspetti:
 - *Analisi formale* del documento secondo quanto previsto dalla Convenzione di Gestione e del relativo Disciplinare Tecnico in relazione al rispetto dei tempi e dei contenuti minimi richiesti;
 - *Analisi sostanziale* dei contenuti: tale valutazione deve prendere in considerazione i seguenti aspetti:
 - *Leggibilità e fruibilità del documento e degli allegati.* Per leggibilità si intende la chiarezza nella stesura del materiale; per fruibilità si intende la possibilità di avere tutta la documentazione anche su materiale informatico e non solo su carta.
 - *Verifica di coerenza.* Si valuta che la documentazione ricevuta sia in linea con gli standard richiesti o con la normativa di settore o di riferimento; potranno essere utilizzati anche analisi di benchmarking.
 - *Completezza dei campi richiesti.* Per la verifica dei parametri misurabili si verifica che siano presenti i campi che permettono l'applicazione del modello di controllo degli indicatori ed il calcolo di eventuali penalità.
 - *Completezza dei valori richiesti.* All'interno dei campi precedentemente individuati si valuta il grado di riempimento dei campi e si individua una soglia al di sotto della quale tale riempimento non risulta essere accettabile.

A seguito di tale verifica, l'AATO provvede alla predisposizione di un documento di analisi e valutazione del materiale ricevuto contenente gli esiti della verifica ed eventuali azioni correttive da mettere in campo, con indicazione dei tempi e dei modi di rilascio delle nuove versioni o di risoluzione dell'anomalia tecnica correlata.

8.5 Corretta applicazione della tariffa del SII

L'AATO può in qualsiasi momento intervenire in caso di significativi scostamenti alla revisione del piano finanziario e gestionale a seguito delle evidenze dell'attività di monitoraggio precedentemente illustrata.

Ciò potrà comportare modifiche anche sostanziali agli obiettivi del PdA. Qualora tali modifiche risultino rilevanti ai fini della determinazione della tariffa d'ambito, in coerenza con quanto previsto dalle disposizioni vigenti, l'AATO interverrà modificando il piano tariffario.

Pertanto l'AATO svolgerà periodicamente la verifica dei miglioramenti di efficienza raggiunti dal Gestore nonché dell'effettiva realizzazione degli investimenti, il tutto secondo quanto previsto dal PdA anche e soprattutto ai fini della verifica della corretta applicazione del piano tariffario.

Dovrà infatti essere continuamente garantito che i livelli tariffari applicati all'utenza siano adeguati ai livelli di servizio realmente erogati.

La verifica delle tariffe stabilite dall'AATO e applicate dal Gestore costituisce infatti parte essenziale dell'attività di controllo, in quanto esse sono strettamente correlate ai livelli di qualità.

Mentre infatti la tariffa costituisce il corrispettivo del servizio e ne copre i costi operativi e di investimento, la revisione tariffaria, nell'ambito dell'attività di controllo svolta dall'AATO sul Gestore, è connessa alla verifica dell'effettivo andamento consuntivo delle sue determinanti rispetto alle previsioni elaborate in sede di piano.

L'AATO ritiene comunque di monitorare con continuità le componenti tariffarie al fine di svolgere con cadenza annuale la valutazione della tariffa applicata oltre che della corrispondenza della tariffa media rispetto a quella articolata.

Ciò premesso l'attività di monitoraggio in merito alla corretta applicazione della tariffa del SII si articola fondamentalmente attraverso i seguenti passi operativi:

- 1. Analisi adempimenti rilevanti del Soggetto Gestore*
- 2. Procedure di verifica e controllo della tariffa autorizzata ed applicata*
- 3. Verifica della tariffa “a consuntivo” e definizione degli scostamenti*

Analisi adempimenti rilevanti del Soggetto Gestore

Acquisita tutta la documentazione periodicamente prodotta dal Gestore secondo quanto previsto in Convenzione, si procederà all'analisi approfondita della contabilità separata delle immobilizzazioni, delle attività e delle passività relative al SII dell'AATO, del conto economico e dello stato patrimoniale e comunque di tutti i parametri che incidono nella determinazione della tariffa del SII. Ciò relativamente all'anno di riferimento e d'esame.

Gli adempimenti previsti dalla *Convenzione* relativamente alle problematiche tariffarie si sostanziano nei punti di seguito esplicitati:

- 1. consegna modulario articolazione tariffaria per l'anno successivo;*
- 2. consegna modulario consuntivo (o preconsuntivo) di volumi e ricavi per l'anno in corso*
- 3. consegna modulario articolazione tariffaria per l'anno precedente, con consuntivo delle tariffe e della distribuzione reale dei volumi per fascia di consumo*
- 4. fornitura chiarimenti in ordine alla proposta di articolazione tariffaria e/o al consuntivo volumi e ricavi (di cui al comma 2 art. 22 Convenzione)*
- 5. obbligo generale di osservanza delle disposizioni di cui all'art. 9 DM 1/8/96*
- 6. obbligo di certificazione del bilancio di esercizio*
- 7. trasmissione all'Autorità, entro il mese successivo all'approvazione, del conto economico del SII, basato su contabilità analitica per centri di costo, e dello stato patrimoniale del SII*
- 8. trasmissione all'Autorità di dati e informazioni attinenti alla gestione del servizio di cui al Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione*

devono anche essere considerati i dati forniti comunque all'interno della totalità della documentazione fornita nel rispetto degli Obblighi di comunicazione.

Per procedere correttamente all'attività di monitoraggio di tali adempimenti e dei relativi contenuti, l'AATO trasmette al Gestore le caratteristiche che il dato da trasmettere deve possedere in termini di qualità, ampiezza, dettaglio, in modo da circoscrivere i margini di discrezionalità nell'interpretazione del contenuto dell'obbligo di comunicazione.

Infine viene svolta una verifica in merito alla qualità e completezza dei dati forniti, verificando eventuali incongruità con dati storici o previsionali.

Procedure di verifica e controllo della tariffa autorizzata ed applicata

Fermo restando la revisione triennale della tariffa in ragione della verifica dei miglioramenti di efficienza raggiunti dal Gestore, della verifica della corrispondenza della tariffa media rispetto a quella articolata, della verifica dei livelli di servizio ovvero dell'effettuazione degli investimenti, l'AATO ritiene opportuno svolgere annualmente il monitoraggio continuo delle diverse variabili che concorrono alla determinazione della tariffa applicata.

Si tenga conto infatti che ogni modifica al PdA, rilevante ai fini della determinazione della tariffa, comporta la revisione della tariffa stessa; tali modifiche potranno essere endogene, come ad esempio una variazione imprevista della tariffa di acquisto dell'acqua all'ingrosso, o esogene, atteso che lo stesso Gestore può presentare all'AATO richiesta di variante al Piano degli Interventi per ottemperare a nuovi obblighi di legge, per l'utilizzazione di nuove tecnologie od altro.

Per altro l'AATO può in qualsiasi momento intervenire sul piano tariffario nel caso di significativi scostamenti dalle previsioni del piano finanziario e gestionale; in questo senso il continuo monitoraggio adottato consente di poter intervenire presso il Gestore con tempestività.

Il monitoraggio procede preliminarmente a verificare, con cadenza periodica secondo la cadenza temporale stabilita nei rapporti convenzionali :

- a. la spesa per gli investimenti sostenuta per il raggiungimento di ogni singolo Indicatore (Standard) l'importo totale del capitale investito
- b. l'importo dei ricavi
- c. l'entità dei volumi fatturati
- d. i costi operativi sostenuti

Con l'ausilio di supporti informatici, viene quindi svolto un confronto tra i dati di previsione, secondo le scadenze stabilite e i dati consuntivi.

Nel caso in cui emergono differenze sostanziali che non è prevedibile recuperare nel periodo successivo o comunque non sussistano valide ragioni per motivarle, viene attivato un confronto con il Gestore per concordare circa le cause ed i provvedimenti necessari a recuperare gli scostamenti.

Pertanto, in occasione della revisione della Convenzione e del Disciplinare Tecnico saranno definiti i tempi e le modalità per l'attuazione del monitoraggio.

Verifica della tariffa “a consuntivo” e definizione degli scostamenti.

Una volta consolidati i dati relativi all'intero anno, si procede ad un'analisi degli investimenti effettuati, dei volumi erogati e all'identificazione dei costi operativi, degli ammortamenti e della remunerazione del capitale e di quant'altro ritenuto pertinente alla determinazione della tariffa “a consuntivo” per l'anno di riferimento.

Vengono quindi desunti eventuali scostamenti tra la tariffa applicata e quella “a consuntivo”, con valorizzazione degli importi.

Sulla base dei risultati ottenuti dall'attività precedente, l'AATO provvede alla definizione delle azioni e dei provvedimenti più opportuni che dovrà intraprendere il Gestore, opportunamente comunicandoglieli, per sanare le criticità eventualmente riscontrate e comunque per far fronte a tutti gli obblighi e le responsabilità che in materia tariffaria derivano per il Gestore in relazione agli obblighi assunti con la sottoscrizione della Convenzione.