

**Art. 5****(Priorità di concessione degli incentivi e contributi)**

1. I soggetti concedenti assegnano incentivi e contributi, nel rispetto dell'ordine di priorità sotto individuato, alle richieste che abbiano ad oggetto:

- a) programmi di investimento e adeguamento degli impianti e delle reti realizzati direttamente da gestori che siano società pubbliche rappresentative dell'ambito;
- b) programmi di investimento e adeguamento degli impianti e delle reti che devono essere eseguiti in seguito, oppure in attuazione, della fusione o aggregazione dei soggetti proprietari;
- c) programmi di miglioramento ed adeguamento di impianti e delle reti esistenti progettati e/o ristrutturati per prestazioni di eccellenza, con soluzioni progettuali tecnologicamente estensibili ad altri ambiti e bacini, con l'obiettivo di ridurre la dispersione delle acque potabili e la contaminazione dovuta a sversamenti di reti fognarie, con particolare riferimento al telecontrollo di reti e delle loro tratte principali in attuale servizio;
- d) relativamente alle attività di cui all'articolo 3, comma 2, lettera a), rispondenza dell'intervento proposto con la programmazione adottata a livello di bacino idrografico;
- e) programmi di investimento e adeguamento degli impianti e delle reti che devono essere eseguiti in seguito, oppure in attuazione, di affidamenti congiunti interambito;
- f) programmi di ricerca o riattivazione di pozzi o sorgenti potabili anche di scarsa entità con lo scopo di formare una rete di pozzi o sorgenti, riserve idriche strategiche per ogni ambito;
- g) attivazione di risorse pubbliche con l'impiego di strumenti e tecniche che comportino minori costi per la pubblica amministrazione;
- h) impiego di tecnologie ad elevato contenuto innovativo che perseguano anche il risparmio idrico.

**Art. 6****(Entrata in vigore)**

1. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla data di pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia.

Il presente regolamento regionale è pubblicato nel Bollettino Ufficiale della Regione.

È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e farlo osservare come regolamento della Regione lombarda.

Milano, 3 aprile 2007

Roberto Formigoni

(Approvato con deliberazione del Consiglio regionale n. VIII/365 del 27 marzo 2007)

(BUR2007023)

(4.0.0)

**Regolamento regionale 3 aprile 2007 - n. 4**  
**Standard qualitativi e modalità di gestione per l'erogazione dei servizi locali di interesse economico generale e criteri di ammissibilità e aggiudicazione delle gare. Standard relativi al servizio idrico integrato, in attuazione dell'art. 2, comma 10, della legge regionale 12 dicembre 2003, n. 26**

IL CONSIGLIO REGIONALE  
ha approvato

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE  
emana

il seguente regolamento regionale:

**INDICE****TITOLO I – DISPOSIZIONI COMUNI**

- Art. 1 (Ambito di applicazione)  
 Art. 2 (Definizioni)  
 Art. 3 (Disciplina degli standard di qualità e delle modalità di gestione)  
 Art. 4 (Criteri di ammissibilità e aggiudicazione)

**TITOLO II – STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI GESTIONE**

- Art. 5 (Conformità delle modalità di gestione agli standard di qualità)  
 Art. 6 (Vincolatività degli standard di qualità)  
 Art. 7 (Rispetto degli standard di qualità)  
 Art. 8 (Controllo sul rispetto degli standard di qualità)  
 Art. 9 (Mancato rispetto degli standard di qualità)

**TITOLO III – CRITERI DI AMMISSIBILITÀ E AGGIUDICAZIONE****SEZIONE I – CRITERI DI AMMISSIBILITÀ****CAPO I – AREA TECNICO-PROFESSIONALE**

- Art. 10 (Criteri di legittimazione)  
 Art. 11 (Criteri di capacità tecnica e professionale)

**CAPO II – AREA DELLE GARANZIE**

- Art. 12 (Criteri generali di garanzia)  
 Art. 13 (Criteri di garanzia finanziaria)

**CAPO III – AREA PROCEDURALE**

- Art. 14 (Criteri di rispetto degli oneri informativi)  
 Art. 15 (Criteri di rispetto degli oneri procedurali)

**SEZIONE II – CRITERI DI AGGIUDICAZIONE****CAPO I – AREA TECNICA**

- Art. 16 (Criteri di compatibilità ambientale)  
 Art. 17 (Criteri di soddisfazione degli obiettivi)  
 Art. 18 (Criteri di valutazione tecnico-organizzativa)

**CAPO II – AREA ECONOMICA**

- Art. 19 (Criteri di valutazione economica)

**TITOLO IV – DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI**

- Art. 20 (Disciplina transitoria)  
 Art. 21 (Aggiornamento e revisione)

**ALLEGATO A**

Standard di qualità relativi al servizio idrico integrato

**ALLEGATO B**

Criteri di ammissibilità

**ALLEGATO C**

Criteri di aggiudicazione

**TITOLO I  
DISPOSIZIONI COMUNI****Art. 1  
(Ambito di applicazione)**

1. Il presente regolamento, in attuazione dell'articolo 2, com-

ma 10, della legge regionale 12 dicembre 2003, n. 26 (Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche), disciplina:

- a) gli standard qualitativi e le modalità di gestione per l'erogazione dei servizi locali di interesse economico generale;
- b) i criteri di ammissibilità e aggiudicazione delle gare per l'affidamento dei servizi locali di interesse economico generale.

### **Art. 2 (Definizioni)**

1. Ai sensi del presente regolamento, si intende per:

- a) «Legge»: la legge della Regione Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26 (Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche);
- b) «standard»: l'insieme dei criteri e procedure che rappresentano modello predefinito da seguire al fine di definire la qualità dei servizi;
- c) «indicatore»: un descrittore qualitativo/quantitativo o numerico idoneo a verificare in che misura è stato raggiunto l'obiettivo;
- d) «servizi»: i servizi locali di interesse economico generale di cui all'articolo 1 della Legge;
- e) «erogatori»: i soggetti cui compete esclusivamente l'erogazione del servizio in conformità all'articolo 2, comma 5, della Legge;
- f) «gestori»: i soggetti cui compete esclusivamente la gestione delle reti e degli impianti strumentali all'erogazione del servizio in conformità all'articolo 2, comma 4, della Legge;
- g) «operatori»: cumulativamente i soggetti di cui alle precedenti lettere e) ed f), nonché i soggetti che svolgono congiuntamente l'attività di gestione delle reti e quella di erogazione del servizio;
- h) «Garante»: il Garante dei servizi locali di interesse economico generale di cui all'art. 3 della Legge;
- i) «Osservatorio»: l'osservatorio regionale risorse e servizi di cui all'articolo 4 della Legge;
- j) «ente locale»: la controparte contrattuale dei contratti di servizio e, quando si tratti di affidamento congiunto di cui all'articolo 9 della Legge, gli enti locali aggregati secondo le forme consentite dalla legge, ivi incluse le Autorità d'ambito di cui all'articolo 48 della Legge;
- k) «contratto di servizio»: il vincolo giuridico tra ente locale e soggetto erogatore di cui all'articolo 6 della Legge;
- l) «carta dei servizi»: il documento adottato dal soggetto erogatore ai sensi dell'articolo 7 della Legge.

### **Art. 3 (Disciplina degli standard di qualità e delle modalità di gestione)**

1. Gli standard di qualità e le modalità di gestione dei servizi disciplinati nel presente regolamento concorrono alla determinazione dei parametri qualitativi di riferimento necessari per la soddisfazione dei bisogni degli utenti.

2. Il presente regolamento disciplina gli standard qualitativi dei servizi correlandoli alle seguenti aree di riferimento:

- a) area tecnico-ingegneristica;
- b) area economico-finanziaria-tariffaria;
- c) area di soddisfazione dell'utenza;
- d) area gestionale interna;

e) area ambientale.

3. Gli standard di qualità relativi a ciascuna delle aree di cui al comma 2, da individuare per ciascuno dei servizi mediante allegati tecnici al regolamento, costituiscono gli elementi analiticamente e unitariamente considerati al fine di definire la qualità dei servizi.

4. L'allegato A, parte integrante al presente regolamento, individua gli standard relativi al servizio idrico integrato.

5. Entro sei mesi dall'approvazione del regolamento, la Giunta regionale, mediante proprie deliberazioni e sentito il parere della competente Commissione consiliare, definisce, per ciascuno dei servizi e con riguardo a ciascuna delle aree di riferimento, gli indicatori e individua le eventuali variabili correttive o esplicative. Con i medesimi provvedimenti sono individuati gli indicatori applicabili esclusivamente al gestore e quelli applicabili solo all'erogatore.

6. La Giunta regionale, in attuazione di quanto disposto dell'articolo 1, comma 7, lettera f), della Legge, assicura la partecipazione attiva delle associazioni di tutela dei consumatori e degli erogatori dei servizi. A garanzia del pieno rispetto degli impegni assunti dall'erogatore nella carta dei servizi, con particolare riferimento al rispetto degli standard e degli indicatori e al rimborso forfetario per il mancato rispetto degli impegni assunti, la Giunta regionale istituisce appositi comitati degli utenti.

### **Art. 4 (Criteri di ammissibilità e aggiudicazione)**

1. I criteri di ammissibilità, definiti ai sensi del presente regolamento, costituiscono i requisiti essenziali per la partecipazione alle procedure ad evidenza pubblica per l'affidamento dei servizi.

2. I criteri di aggiudicazione definiti nel regolamento costituiscono requisiti essenziali per l'affidamento dei servizi in conformità alle disposizioni vigenti in materia di concorrenza e libero mercato.

3. Le amministrazioni aggiudicatrici conformano i bandi di gara per l'affidamento dei servizi alla disciplina di cui al Titolo III del regolamento.

4. Il regolamento disciplina i criteri di ammissibilità alle gare correlandoli alle seguenti aree di riferimento:

- a) area tecnico-professionale;
- b) area delle garanzie;
- c) area procedurale.

5. Il regolamento disciplina i criteri di aggiudicazione correlandoli alle seguenti aree di riferimento:

- a) area tecnica;
- b) area economica.

6. Ciascuna delle aree di cui ai commi 4 e 5 si compone di una serie di criteri che sono individuati dagli allegati tecnici B e C al regolamento e che costituiscono gli elementi che le stazioni appaltanti assumono come parametri, rispettivamente, per l'ammissione alle gare e per l'aggiudicazione delle medesime.

7. Entro sei mesi dall'approvazione del regolamento, la Giunta regionale, mediante proprie deliberazioni e sentito il parere della competente Commissione consiliare, specifica, per ciascuno dei servizi e con riguardo a ciascuna delle aree di riferimento, gli indicatori relativi ai criteri individuati dagli allegati tecnici B e C e stabilisce le eventuali variabili correttive o esplicative. Con i medesimi provvedimenti sono individuati i criteri applicabili alle gare per il gestore e quelli applicabili alle gare per l'erogatore.

## **TITOLO II STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI GESTIONE**

### **Art. 5 (Conformità delle modalità di gestione agli standard di qualità)**

1. Gli standard di qualità costituiscono il livello minimo di prestazione che gli operatori garantiscono.

2. L'erogazione dei servizi si svolge secondo le modalità stabilite dall'articolo 2, comma 9 della Legge e, in particolare, essa si conforma agli standard di qualità definiti ai sensi del presente regolamento, in attuazione di quanto stabilito dall'articolo 2, comma 9, lettera g), della Legge.

**Art. 6  
(Vincolatività degli standard di qualità)**

1. In attuazione dell'articolo 7, comma 1, lettera d), della Legge, le carte dei servizi recepiscono gli standard di qualità della prestazione complessivamente definiti ai sensi del regolamento. A tal fine, le deliberazioni della Giunta regionale di cui all'articolo 3, comma 4, specificano quali degli indicatori devono essere inclusi nelle carte dei servizi, con riguardo a quelli che presentano specifico rilievo per gli utenti.

2. In attuazione dell'articolo 6, comma 1, lettera c), della Legge, il livello e la qualità delle prestazioni costituiscono parte integrante del contratto di servizio. A tal fine, le deliberazioni della Giunta regionale di cui all'articolo 3, comma 4, determinano quali degli indicatori devono essere inclusi nel contratto di servizio.

**Art. 7  
(Rispetto degli standard di qualità)**

1. Il rispetto degli standard di qualità costituisce per gli operatori del settore dei servizi uno specifico obbligo giuridico, in adempimento a quanto previsto dall'articolo 2, comma 9, lettera g), dall'articolo 6, comma 1, lettera c) e dall'articolo 7, comma 1, lettera d), della Legge.

2. Il Garante, investito dall'articolo 3 della Legge del compito di vigilanza sull'applicazione della Legge medesima in funzione della tutela degli utenti, assume le opportune misure in ordine al mancato rispetto dei predetti standard da parte degli operatori, segnalando tale comportamento nei documenti informativi o negli atti trasmessi ad altre istituzioni o adottando al riguardo specifiche determinazioni attinenti la funzione di vigilanza, in armonia con i poteri conferitigli dalla normativa vigente.

3. In ogni caso il Garante valuta il rispetto degli standard di qualità in relazione alle informazioni che trasmette alla Regione in ordine al rilascio agli operatori dell'attestazione annuale di eccellenza di cui all'articolo 8, comma 4, della Legge.

**Art. 8  
(Controllo sul rispetto degli standard di qualità)**

1. Gli enti locali vigilano sul rispetto degli standard di qualità stabiliti ai sensi del regolamento.

2. L'Osservatorio esercita, nell'ambito dei compiti attribuitigli dall'articolo 4 della Legge, il monitoraggio ed il controllo sul rispetto degli standard di qualità, anche attraverso la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi alla qualità dei servizi di cui al comma 2, lettera a), del suddetto articolo 4.

3. I risultati dell'attività di monitoraggio e controllo di cui al comma 2, oltre ad essere inviati al Garante, confluiscono nel rapporto annuale da inviare al Consiglio regionale ai sensi dell'articolo 4, comma 3, della Legge.

**Art. 9  
(Mancato rispetto degli standard di qualità)**

1. Il mancato rispetto degli standard di qualità costituisce violazione delle disposizioni della Legge richiamate.

2. In particolare, il mancato rispetto degli standard di qualità recepiti nel contratto di servizio costituisce inadempimento contrattuale rispetto al medesimo contratto e determina, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera f), della Legge, l'applicazione delle clausole che dettano le conseguenze degli inadempimenti, ivi compresa la risoluzione del contratto da parte dell'ente locale.

3. Il mancato rispetto degli standard di qualità, ai sensi del-

l'articolo 6, comma 1, costituisce violazione delle condizioni contenute nelle carte dei servizi e determina, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera h), della Legge, il rimborso forfettario previsto per il mancato rispetto degli impegni assunti.

**TITOLO III  
CRITERI DI AMMISSIBILITÀ E AGGIUDICAZIONE**

**SEZIONE I  
CRITERI DI AMMISSIBILITÀ**

**CAPO I – AREA TECNICO-PROFESSIONALE**

**Art. 10  
(Criteri di legittimazione)**

1. I criteri di legittimazione sono i parametri idonei a garantire il possesso dei requisiti da parte dei soggetti concorrenti, ivi compresa l'insussistenza di cause ostative, impeditive o interdittive, necessari allo svolgimento, in tutti i loro segmenti o componenti, dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica.

**Art. 11  
(Criteri di capacità tecnica e professionale)**

1. I criteri di capacità tecnica e professionale sono i parametri idonei a garantire la titolarità in capo ai soggetti concorrenti delle dotazioni e dei requisiti tecnici necessari allo svolgimento, in tutti i loro segmenti o componenti, dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica, nonché a garantire l'idoneità dei soggetti concorrenti, da verificarsi rispetto alle attività già svolte e ai risultati acquisiti, all'assunzione e gestione dei compiti professionali connessi allo svolgimento, in tutti i loro segmenti o componenti, dei servizi medesimi.

**CAPO II – AREA DELLE GARANZIE**

**Art. 12  
(Criteri generali di garanzia)**

1. I criteri di garanzia sono i parametri idonei ad assicurare l'espletamento, da parte dei soggetti concorrenti, di tutti gli adempimenti normativi prodromici o comunque connessi allo svolgimento, in tutti i loro segmenti o componenti, dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica.

**Art. 13  
(Criteri di garanzia finanziaria)**

1. I criteri di garanzia finanziaria sono i parametri idonei ad assicurare la prestazione delle garanzie finanziarie connesse alla partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica nonché allo svolgimento, in tutti i loro segmenti o componenti, dei servizi posti ad oggetto di tale procedura.

**CAPO III – AREA PROCEDURALE**

**Art. 14  
(Criteri di rispetto degli oneri informativi)**

1. I criteri di rispetto degli oneri informativi sono i parametri idonei ad accertare l'adempimento, da parte dei soggetti concorrenti, degli oneri d'informazione e di conoscenza connessi allo svolgimento, in tutti i loro segmenti o componenti, dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica.

**Art. 15  
(Criteri di rispetto degli oneri procedurali)**

1. I criteri di rispetto degli oneri procedurali sono i parametri idonei ad accertare l'adempimento, da parte dei soggetti concor-

renti, delle formalità procedurali connesse alla partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento dei servizi.

**SEZIONE II**  
**CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

**CAPO I – AREA TECNICA**

**Art. 16**  
**(Criteri di compatibilità ambientale)**

1. I criteri di compatibilità ambientale sono i parametri idonei a valutare i livelli di rispetto e salvaguardia dell'ambiente offerti dalle soluzioni tecniche ed organizzative proposte, dai soggetti concorrenti, per lo svolgimento dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica.

**Art. 17**  
**(Criteri di soddisfazione degli obiettivi)**

1. I criteri di soddisfazione degli obiettivi sono i parametri idonei a valutare il grado del raggiungimento, o dell'eventuale miglioramento, degli obiettivi e degli standard previsti dagli strumenti pianificatori posti a base della procedura ad evidenza pubblica offerta dalle soluzioni tecniche ed organizzative proposte per lo svolgimento dei servizi.

**Art. 18**  
**(Criteri di valutazione tecnico-organizzativa)**

1. I criteri di valutazione tecnico-organizzativa del concorrente sono i parametri idonei a valutare le caratteristiche tecniche e organizzative dell'offerta proposta per lo svolgimento dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica, nonché a valutare l'organizzazione gestionale e operativa della struttura che verrà adibita a tale svolgimento.

**CAPO II – AREA ECONOMICA**

**Art. 19**  
**(Criteri di valutazione economica)**

1. I criteri di valutazione economica dell'offerta sono i parametri idonei a valutare i miglioramenti che le soluzioni tecniche e organizzative offrono rispetto ai profili economico-finanziari relativi allo svolgimento dei servizi posti a base della procedura ad evidenza pubblica.

**TITOLO IV**  
**DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI**

**Art. 20**  
**(Disciplina transitoria)**

1. Gli operatori del settore dei servizi sono vincolati al rispetto degli standard di qualità decorsi sei mesi dalla pubblicazione delle deliberazioni della Giunta regionale di cui agli articoli 3 e 4.

2. A decorrere dal termine di cui al comma 1, si applicano integralmente le disposizioni in materia di vincolatività, rispetto e conseguenze per il mancato rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 6, 7 e 9. A decorrere dal medesimo termine gli enti locali, il Garante e l'Osservatorio esercitano le proprie funzioni in ordine al monitoraggio ed al controllo sul rispetto degli standard ed all'adozione delle conseguenti determinazioni.

**Art. 21**  
**(Aggiornamento e revisione)**

1. Le deliberazioni della Giunta regionale di cui agli articoli 3 e 4 sono periodicamente soggette ad aggiornamento e revisione, tenuto conto delle risultanze delle iniziali fasi applicative nonché

del confronto con gli enti locali, gli operatori e gli utenti al fine di soddisfare gli obiettivi a cui si informa il presente regolamento.

2. Gli operatori e gli utenti che intendano promuovere aggiornamento o revisione degli indicatori definiti dalle deliberazioni della Giunta regionale di cui all'articolo 3 possono inoltrare, anche formulando puntuali proposte di modifica, apposita segnalazione al Garante, il quale, nell'esercizio delle proprie funzioni e a seguito delle dovute istruttorie, trasmette le eventuali indicazioni per l'aggiornamento e la revisione alla Giunta regionale.

Il presente regolamento regionale è pubblicato nel Bollettino Ufficiale della Regione.

È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e farlo osservare come regolamento della Regione lombarda.

Milano, 3 aprile 2007

Roberto Formigoni

(Approvato con deliberazione del consiglio regionale n. VIII/366 del 27 marzo 2007)

\_\_\_\_\_ • \_\_\_\_\_

## ALLEGATO A

**STANDARD DI QUALITÀ  
RELATIVI AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO****I – Area tecnico-ingegneristica**

1. Costituiscono elementi di valutazione dell'andamento delle attività svolte dagli operatori, con riferimento all'area tecnico-ingegneristica:

- a) realizzazione e rispetto del programma degli interventi in termini di tempi e di costi;
- b) misure volte a favorire il risparmio idrico;
- c) controlli delle reti e della qualità dell'acqua;
- d) dotazione di contatori a norma e modalità di verifica periodica;
- e) alimentazione idrica;
- f) smaltimento fanghi;
- g) copertura del servizio;
- h) perdite complessive;
- i) continuità del servizio.

**II – Area economico-finanziaria-tariffaria**

1. Costituiscono elementi finalizzati alla valutazione dell'andamento delle attività svolte dagli operatori con riferimento ai relativi risvolti economico-finanziari e tariffari:

- a) rapporto fra i costi sostenuti e le entrate ottenute;
- b) scostamento fra costi e ricavi preventivi e consuntivi per servizio;
- c) individuazione del valore dei singoli elementi dell'attivo e del passivo patrimoniale;
- d) composizione del patrimonio aziendale;
- e) correlazione tra elementi del passivo e dell'attivo patrimoniale;
- f) redditività della gestione;
- g) incidenza delle singole voci di costo;
- h) durata dei finanziamenti;
- i) ciclo lettura;
- j) ciclo fatturazione dei conguagli;
- k) corretta applicazione dell'articolazione tariffaria.

**III – Area di soddisfazione dell'utenza**

1. Costituiscono elementi finalizzati alla misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza, in termini di qualità erogata e percepita:

- a) accesso agli sportelli;
- b) organizzazione della struttura di relazione con il pubblico, ivi compresi gli strumenti per l'accesso degli utenti e l'ampiezza dei relativi orari;
- c) continuità del servizio;
- d) efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate;
- e) comunicazione delle interruzioni;
- f) preavviso per le interruzioni programmate;
- g) funzionalità ed efficacia del servizio informazioni telefonico (call center);
- h) efficacia ripristini fornitura in caso di morosità;
- i) rispetto di modalità e termini predeterminati nelle relazioni con gli utenti;

- j) adeguatezza facilitazioni utenze particolari;
- k) rispetto appuntamenti;
- l) sospensioni di servizio;
- m) tipologia di pagamento garantita.

**IV – Area gestionale Interna**

1. Costituiscono elementi finalizzati alla valutazione dell'andamento della gestione interna:

- a) organizzazione del servizio di analisi;
- b) organizzazione del telecontrollo;
- c) piano interruzioni del servizio;
- d) tenuta registri per dati quali-quantitativi;
- e) sistema di qualità;
- f) distribuzione sportelli;
- g) contabilità analitica per centri di costo;
- h) procedura gestione reclami;
- i) servizio ricerca perdite;
- j) registri inventari;
- k) verifica perdite;
- l) pronto intervento;
- m) produttività del personale;
- n) outsourcing;
- o) controllo di gestione;
- p) valutazione dell'efficacia della spesa.

**V – Area ambientale**

1. Costituiscono elementi finalizzati a misurare le attività svolte dagli operatori dal punto di vista ambientale:

- a) qualità dell'acqua erogata;
- b) laboratorio di analisi certificato;
- c) servizio analisi: realizzazione e risultati;
- d) quantità di fanghi riutilizzati rispetto alla quantità smaltita;
- e) interruzioni degli impianti di depurazione;
- f) scostamento degli scarichi rispetto alle concentrazioni di legge.

— • —

## ALLEGATO B

**CRITERI DI AMMISSIBILITÀ****I – Area tecnico-professionale****Criteria di legittimazione**

1. Costituiscono criteri di legittimazione:
  - a) lo stabilimento della sede legale di ciascun concorrente o, in caso di partecipazione in raggruppamento o consorzio, di ciascuno dei soggetti raggruppati o consorziati, in uno degli Stati appartenenti all'Unione Europea;
  - b) l'insussistenza di qualsivoglia procedura o provvedimento, giudiziale o amministrativo, che risulti ostativo, impeditivo o interdittivo della facoltà di partecipare e/o di risultare aggiudicatario di procedure ad evidenza pubblica e/o di svolgere, in tutti i loro segmenti o componenti, i servizi posti ad oggetto di tali procedure, da appurare con riferimento alla situazione amministrativa, penale, fiscale, tributaria, previdenziale e societaria di ciascun concorrente;
  - c) la sussistenza dei requisiti di conformità alle norme di legge, regolamentari ed autorizzatorie di carattere generale e speciale necessarie e/o funzionali allo svolgimento, in tutti i loro segmenti o componenti, dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica;
  - d) l'insussistenza di cause ostative alla partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica, ivi incluso il rispetto dei divieti di partecipazione previsti dalle discipline di settore in caso di operatori che beneficino di affidamenti diretti;
  - e) il formale impegno a sottoscrivere il patto di integrità;
  - f) il formale impegno ad ottenere la certificazione del sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001 in un tempo congruo.

**Criteria di capacità tecnica e professionale**

1. Costituiscono criteri di capacità tecnica e professionale:
  - a) il possesso di requisiti di natura tecnica, economica, finanziaria e professionale atti a dimostrare che ciascun concorrente, in forma singola o associata, è in possesso di risorse, mezzi, dotazioni, capacità ed esperienze pregresse in grado di assicurare, in caso di aggiudicazione, lo svolgimento, in tutti i loro segmenti o componenti, dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica.

**II – Area delle garanzie****Criteria generali di garanzia**

1. Costituiscono criteri di garanzia:
  - a) il formale impegno assunto da parte di ciascun concorrente, singolo o associato, in ordine al puntuale rispetto, in caso di aggiudicazione della procedura, di qualsivoglia disposizione normativa, regolamentare o autorizzatoria di carattere generale e speciale necessaria e/o funzionale alla corretta gestione dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica.

**Criteria di garanzia finanziaria**

1. Costituiscono criteri di garanzia finanziaria:
  - a) la costituzione, secondo importi, tipologie, termini e modalità predeterminate dall'ente locale, delle garanzie cauzionali provvisorie necessarie per la partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica;
  - b) il formale impegno a costituire, secondo importi, tipologie, termini e modalità predeterminate dall'ente locale, le garanzie cauzionali definitive necessarie per lo svolgimento, in tutti i loro segmenti o componenti, dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica.

**III – Area procedurale****Criteria di rispetto degli oneri informativi**

1. Costituiscono criteri di rispetto degli oneri informativi:

- a) la presa visione, l'esatta conoscenza, nonché la completa accettazione di tutte le condizioni generali e speciali di espletamento e di aggiudicazione della procedura, ivi inclusi i luoghi e l'ambito territoriale interessati dai Servizi posti in aggiudicazione, le modalità di prestazione degli stessi, le caratteristiche della gestione e gli atti programmatici posti a base della procedura ad evidenza pubblica, nonché le condizioni contrattuali e regolamentari che presiedono allo svolgimento, in tutti i loro segmenti o componenti, dei servizi;
- b) il formale impegno alla riservatezza in merito alle informazioni rese e/o acquisite nel corso della procedura ed il rilascio del consenso al trattamento dei propri dati da parte dei soggetti partecipanti.

**Criteria di rispetto degli oneri procedurali**

1. Costituiscono criteri di rispetto degli oneri procedurali:
  - a) il rispetto delle modalità, delle formalità e dei termini di presentazione delle offerte;
  - b) il formale impegno a mantenere valida ed irrevocabile l'offerta presentata per un periodo di tempo predeterminato dall'ente locale;
  - c) il rispetto dei divieti, dei vincoli e degli oneri previsti per la partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica, ivi incluse le clausole che prescrivono l'insussistenza di rapporti di controllo o di collegamento con altri partecipanti o, in caso di partecipazione in raggruppamento o consorzio, l'individuazione dei soggetti raggruppati o consorziati, con specificazione dei relativi ruoli, o le clausole che attribuiscono all'ente locale la facoltà di sospendere o di revocare la procedura, di procedere ad aggiudicazione anche in caso di unica offerta valida e di sostituire l'aggiudicatario inadempiente mediante scorrimento della graduatoria di gara secondo modalità, termini e condizioni predeterminati dall'ente locale.

## ALLEGATO C

**CRITERI DI AGGIUDICAZIONE****I - Area tecnica*****Criteria di compatibilità ambientale***

1. Costituiscono criteri di compatibilità ambientale:
  - a) il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente nel corso dello svolgimento dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica, da attuare mediante riduzione dell'impatto ambientale;
  - b) la registrazione al sistema comunitario di ecogestione e audit EMAS ai sensi del regolamento (CE) n. 761/2001, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 marzo 2001, quale fattore premiante;
  - c) il possesso di un bilancio ambientale, inteso come il documento informativo nel quale sono descritte le principali relazioni tra l'impresa e l'ambiente, pubblicato volontariamente allo scopo di comunicare direttamente con il pubblico interessato, quale fattore premiante.

***Criteria di soddisfazione degli obiettivi***

1. Costituiscono criteri di soddisfazione degli obiettivi:
  - a) l'anticipazione nel raggiungimento o il miglioramento, sotto il profilo qualitativo e/o quantitativo, degli obiettivi e degli standard di erogazione del servizio previsti dagli strumenti programmatici posti a base della procedura ad evidenza pubblica;
  - b) il miglioramento delle condizioni di sicurezza degli impianti e della salute e tutela dei lavoratori coinvolti nello svolgimento dei servizi posti ad oggetto della procedura ad evidenza pubblica;
  - c) il possesso di un bilancio sociale, inteso come il documento di rendicontazione mirante a delineare un quadro omogeneo, puntuale, completo e trasparente della interdipendenza tra i fattori economici e quelli socio-politici connessi e conseguenti alle scelte aziendali, pubblicato volontariamente dall'impresa allo scopo di comunicare direttamente con il pubblico interessato, quale fattore premiante;
  - d) il possesso dell'attestazione annuale di eccellenza, che premia l'impegno dell'impresa nel campo della soddisfazione dell'utente, rilasciata dalla Regione ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della legge, quale fattore premiante.

***Criteria di valutazione tecnico-organizzativa***

1. Costituiscono criteri di valutazione tecnico-organizzativa:
  - a) la previsione di innovazioni tecnologiche e l'adozione di modelli gestionali ed organizzativi tali da apportare miglioramenti agli standard tecnici e gestionali previsti dagli strumenti programmatici posti a base della procedura ad evidenza pubblica;
  - b) la qualifica, le caratteristiche, le esperienze e le competenze pregresse riferibili al personale di vertice proposto da ciascun concorrente per l'organizzazione e la gestione del servizio;
  - c) il possesso della certificazione di qualità del sistema di gestione aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001, quale fattore premiante;
  - d) le modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento alla qualità del piano di riqualificazione, formazione e utilizzo del personale proveniente dalle gestioni precedenti, quale fattore premiante;
  - e) l'applicazione di clausole contrattuali di tipo sanzionatorio per inadempimenti gravi della prestazione verificatisi in occasione di precedenti gare, quale fattore penalizzante.

**II - Area economica*****Criteria di valutazione economica***

1. Costituiscono criteri di valutazione economica:

- a) i miglioramenti dei profili economico-finanziari e la riduzione dei costi di esercizio che caratterizzano lo svolgimento dei servizi posti a base della procedura ad evidenza pubblica;
- b) la bancabilità e la redditività dell'investimento, in termini di convenienza del tasso di remunerazione del capitale proposto, da valutare sulla base delle caratteristiche dell'offerta presentata;
- c) il possesso della certificazione contabile del bilancio, quale fattore premiante.