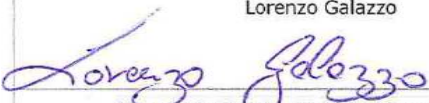
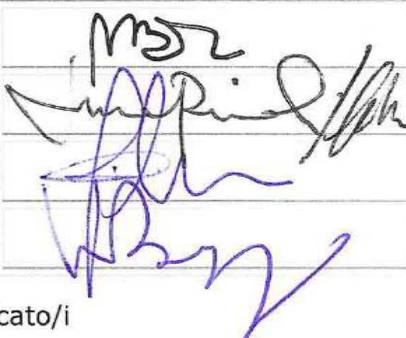



# CONTROLLO SULLA GESTIONE DEI SERVIZI: IDRICO INTEGRATO, IGIENE URBANA ED ENERGETICO

(Edizione 1 – Gennaio 2007)

Questa procedura è di proprietà del Gruppo Acam. Ogni divulgazione e/o riproduzione e/o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata da ACAM S.p.A la quale si riserva di tutelare i propri diritti.

## MATRICE DELLE REVISIONI

REDAZIONE e VERIFICA		APPROVAZIONE	
Resp.le Ufficio QAS - Acam SpA Lorenzo Galazzo 		Acam Gas A.D. Rosario Di Bartolo	
Segreteria Tecnica Distretto Amministrativo della Val Vara e Val di Magra Federica De Gennaro 		Acam Acque AMM.UNICO Luca Piccioli	
		Acam Ambiente AMM.UNICO Paolo Garbini Ente Parco PRESIDENTE Walter Baruzzo	
Indice di revisione	Data di revisione	Capitolo/i modificato/i	
01	10/01/2007	§ 3.2.1, 3.3.1, 3.4, 3.4.1, 3.5	
02	25/03/2008	§ 3.2.1, 3.3.1	
03	10/11/2008	§ 3.1, 3.2.1, 3.3.1, 3.4.1	
04	20/08/2011	Cap. 1, Cap. 2, Cap. 3 § 3.1, 3.2, 3.3, 3.3.1, 3.4, 3.4.1, 3.5, 3.5.1 Allegato 1 - Allegato 2 - Allegato 3	
05			

## INDICE GENERALE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
2	BASI, RIFERIMENTI, SIGLE E DEFINIZIONI .....	3
3	MODALITA' OPERATIVE E RESPONSABILITÀ .....	3
3.1	Comunicazione nominativo del RGA .....	3
3.2	Responsabilità.....	4
3.3	Controllo del Servizio Idrico Integrato .....	6
3.3.1	Richiesta dati .....	6
3.4	Controllo del Servizio di Igiene Urbana.....	9
3.4.1	Richiesta dati di monitoraggio .....	9
3.5	Controllo del Servizio Energetico .....	11
3.5.1	Richiesta dati di monitoraggio .....	11
3.6	Audit al fornitore .....	12

## Allegati

Allegato 1 - "Elenco dati Servizio Idrico Integrato"




Allegato 2 - "Elenco dati Servizio Igiene Urbana"

Allegato 3 - "Elenco dati Servizio energetico"








## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente procedura è quello di descrivere come il Comune provvede ad esercitare un controllo sul fornitore di servizi pubblici, al fine di gestire gli impatti ambientali indiretti derivanti dalle attività svolte da quest'ultimo, secondo quanto previsto dal punto 4.3.1 della norma UNI EN ISO 14001.

La procedura si applica ai seguenti Servizi:

-  Idrico integrato;
-  Igiene urbana;
-  Energetico (servizio gas e gestione impianti termici).




## 2 BASI, RIFERIMENTI, SIGLE E DEFINIZIONI

-  Manuale del SGA
-  UNI EN ISO 14001
-  Reg. 761/2001 EMAS
-  RGA - Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale (Comune)
-  SGA - Sistema di Gestione Ambientale
-  RQAS - Responsabile del Sistema di Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza (ACAM SpA)
-  SDAC – Segreteria Distretto Amministrativo Certificato

## 3 MODALITA' OPERATIVE E RESPONSABILITÀ

### 3.1 Comunicazione nominativo del RGA

Al fine di assicurare una corretta gestione del proprio SGA, entro il 31 gennaio di ogni anno ovvero qualora intervengano modifiche nel referente incaricato della gestione Ambientale, il Comune trasmette a SDAC – Segreteria Distretto Amministrativo Certificato:

-  il nominativo del proprio RGA;
-  N° di telefono diretto del RGA;
-  indirizzo postale, fax, indirizzo e\_mail e PEC cui inviare dati e documenti che non possono essere caricati direttamente sul portale internet e/o documentazione cartacea in genere.

### 3.2 Responsabilità

I soggetti in vario modo responsabili delle diverse attività di cui alla presente procedura sono:

- ✚ RGA - Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale (Comune)
- ✚ RQAS - Responsabile del Sistema di Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza (ACAM SpA)
- ✚ SDAC - Segreteria Distretto Amministrativo Certificato

I cui principali compiti e responsabilità sono sommariamente descritti nel presente paragrafo.

RGA - Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale (Comune) ha la responsabilità di:

- ✚ mantenere attivi i rapporti con SDAC nel merito delle argomentazioni di cui alla presente procedura;
- ✚ proporre modifiche e/o integrazioni, nella logica del miglioramento continuo, per le argomentazioni di cui alla presente procedura;
- ✚ verificare nel dettaglio i dati e le informazioni direttamente ricevute o scaricate dal portale internet relativamente ai servizio idrico integrato, energetico e di igiene urbana erogati dalle società di scopo del gruppo;
- ✚ partecipare - effettuando la verifica ispettiva di II<sup>a</sup> parte - ai sopralluoghi organizzati c/o gli impianti al servizio del comune;
- ✚ comunicare a SDAC le/e data/e programmata/e per lo svolgimento delle verifiche di mantenimento o rinnovo della propria certificazione ambientale non appena questa/e sia/siano state concordate con il proprio Organismo di certificazione.

RQAS - Responsabile del Sistema di Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza (ACAM SpA) ha la responsabilità di:

- ✚ recuperare nei tempi e nelle modalità concordate all'interno del Gruppo Acam i dati e le informazioni di cui alla presente procedura;
- ✚ tenere costantemente aggiornato il portale internet appositamente predisposto e funzionale allo scambio dei dati tra le singole società di scopo ed i comuni certificati ai sensi della normativa UNI EN ISO 14001 facenti parte del progetto;
- ✚ garantire l'aggiornamento del portale internet e/o la trasmissione dei dati e delle informazioni a ciascun comune nei limiti e nei termini delle periodicità concordate con la presente procedura;

- ✚ coordinarsi con SDAC per la corretta gestione dei rapporti con i singoli Comuni nell'ambito del trasferimento dei dati e delle informazioni di cui alla presente procedura oltre che nell'ambito dell'organizzazione dei sopralluoghi c/o gli impianti al servizio dei singoli comuni;
- ✚ procedere alle revisioni della presente procedura qualora ritenuto necessario dalle parti interessate sempre dietro collaborazione con SDAC.

SDAC – Segreteria Distretto Amministrativo Certificato ha la responsabilità di:

- ✚ svolgere il ruolo di coordinamento tra i Comuni e RQAS.
- ✚ trasmettere a RQAS i nominativi (ed i relativi aggiornamenti) dei referenti RGA ed i recapiti cui trasmettere i dati e le informazioni;
- ✚ comunicare a RQAS la/e data/e programmata/e per lo svolgimento delle verifiche di mantenimento o rinnovo non appena queste vengono comunicate dai comuni;
- ✚ riportare a RQAS ogni richiesta aggiuntiva dei Comuni valutandone con quest'ultimo l'opportunità e la possibilità di procedere a revisioni dedicate della presente procedura;
- ✚ coordinarsi con RQAS per la corretta gestione dei rapporti con i singoli comuni nell'ambito del trasferimento dei dati e delle informazioni di cui alla presente procedura oltre che nell'ambito dell'organizzazione dei sopralluoghi c/o gli impianti al servizio dei singoli comuni;
- ✚ collaborare alle revisioni della presente procedura qualora ritenuto necessario dalle parti interessate in collaborazione con RQAS;
- ✚ mantenere attivi rapporti con tutti i comuni facenti parte del Distretto Amministrativo Certificato.

### 3.3 Controllo del Servizio Idrico Integrato

La gestione del Servizio Idrico Integrato è affidata dall'A.T.O. ad Acam Acque SpA, che ha il compito di assicurare e gestire il servizio in conformità a quanto previsto dalle normative vigenti e oltre che a quanto definito dalla "Carta del Servizio Idrico Integrato" disponibile e scaricabile nella sua ultima versione aggiornata dal sito internet [www.acamspa.com](http://www.acamspa.com) al seguente link: <http://www.acamspa.com/carta%20servizi.pdf>

Il Comune, per quanto di competenza, esercita il controllo nel merito delle attività di conduzione e manutenzione svolte dal Gestore, tramite due strumenti:

1. richiesta dati, verifica e analisi degli stessi (rif. Allegato 1 alla presente procedura);
2. audit c/o impianti del Gestore .

#### 3.3.1 Richiesta dati

Così come concordato, i dati necessari ai comuni per avere evidenza del servizio loro reso da parte del Gruppo Acam sono forniti secondo le seguenti modalità:

➤ portale internet – <http://direzionelavori.acamspa.com/node/50> - per i seguenti dati (vd. Allegato 1):

- Determinazioni autorizzative vigenti per l'esercizio degli impianti (Trasmesse direttamente dalla Provincia al Comune competente – Trasmissione non di competenza del Gestore);
- Autorizzazioni relative allo smaltimento dei rifiuti liquidi;
- Numero utenti allacciati all'acquedotto;
- Dati quali - quantitativi relativi ai campionamenti delle acque distribuite dagli acquedotti;
- Consumi di acqua ripartiti per destinazione d'uso;
- Piano dei controlli sugli impianti di depurazione;
- Riepilogo esiti analitici effluente depurato;
- Evidenze documentali inerenti la gestione delle emergenze  
(Per la definizione delle emergenze si veda pag. successiva);
- Evidenze superamenti limiti di legge;
- Cartografia (reti e impianti);
- Politica Acam Acque allacci in pubblica fognatura.

Sempre disponibili nella loro versione aggiornata e scaricabili dal sito internet del Gruppo Acam al link [http://www.acamspa.com/acam\\_acque.asp](http://www.acamspa.com/acam_acque.asp) documenti quali:

- Regolamento fognatura e Depurazione di Acam Acque SpA;
- La carta del Servizio Idrico Integrato
- Tariffe
- Prescrizioni tecniche
- Informazioni varie.

Nel caso in cui, ai fini della certificazione ambientale, il Comune avesse esigenza di richiedere ulteriori dati rispetto a quelli riportati in allegato 1, RGA ha il compito di fare presente tale necessità al RQAS di ACAM SpA attraverso lo strumento della posta elettronica.

In generale è compito del RGA controllare i dati ricevuti, prenderli in considerazione, soprattutto in vista del Riesame della Direzione e segnalare al Gestore eventuali anomalie riscontrate.

In particolare, per quanto riguarda:

- + **le determinazioni autorizzative** vigenti per l'esercizio degli impianti gestiti dal Gestore, RGA ha il compito di verificare le scadenze delle dette autorizzazioni al fine di richiedere in provincia evidenza delle richieste di rinnovo e/o le autorizzazioni rinnovate;
- + **i controlli analitici** delle acque potabili e dell'effluente depurato, RGA verifica sempre i dati ottenuti con raffronto dei parametri legali e con i valori abitualmente riscontrati;
- + **le emergenze** che si verificano nell'anno di riferimento, il responsabile per Acam Acque provvede ad informare il Comune secondo le tempistiche di seguito riportate al fine di permettere:
  - la registrazione della non conformità, la valutazione delle possibili cause indicate dal Gestore e delle azioni correttive da quest'ultimo proposte e volte a prevenire il ripetersi della non conformità;
  - a completamento degli interventi correttivi, l'acquisizione dal Gestore della documentazione di verifica del rientro dei parametri nei valori consentiti;
  - l'archiviazione dei referti analitici in un archivio ordinato.

A tal fine si definisce emergenza:

1. Acque potabili:

- a. Mancanza, perdita di acqua ovvero compromissione della rete di distribuzione che potrebbero provocare disservizio (totale o parziale) ad utenze sensibili (ospedali, scuole) e/o ad utenze non sensibili con un coinvolgimento di almeno 250 utenti finali;
- b. Situazioni di contaminazione puntuale o diffusa che potrebbero compromettere la captazione da zone pozzi o serbatoi a servizio della popolazione.

In tali casi il servizio competente ne assicura immediata informazione attraverso invio di fax al comune/i interessato/i.

2. Acque reflue/depurazione:

- a. sversamento abusivo di reflui che diano origine a scarichi qualitativamente anomali;
- b. attivazione del by-pass di emergenza a seguito di disfunzioni elettromeccaniche che determinano il fermo di un'apparecchiatura nelle fasi di trattamento;

In tali casi il servizio competente ne assicura immediata informazione attraverso invio di fax al comune/i interessato/i.

I dati archiviati sono oggetto di analisi e valutazione e forniscono elemento per valutare l'andamento delle prestazioni ambientali e dell'efficienza degli impianti.

Il RGA ha il compito di reperire ulteriori dati/documenti di natura ambientale presso gli enti deputati al controllo del rispetto della normativa del servizio idrico integrato, quali:

- ✚ ATO (per il **Regolamento** Fognatura e Depurazione - Deliberazione ATO 4 n° 2 del 10 luglio 2009);
- ✚ ARPAL (per i **controlli analitici** sui reflui fognari e depurati e risorse idriche);
- ✚ ASL (per i **controlli analitici** sull'acqua potabile).

Inoltre, il Comune s'impegna a garantire la partecipazione del Sindaco o suo Delegato alle Assemblee dei Sindaci convocate da ATO al fine di esercitare un'influenza sulla definizione delle priorità di intervento sul territorio.



### 3.4 Controllo del Servizio di Igiene Urbana

La gestione del Servizio di Igiene Urbana è affidata dal Comune ad ACAM AMBIENTE, che ha il compito di garantire il servizio secondo quanto contrattualmente concordato ed in conformità alle normative vigenti.

A tal fine, al Gestore è riservato il compito della pianificazione, dell'organizzazione, dell'esecuzione e del controllo costante del servizio.

Il Comune, per quanto di competenza, esercita il controllo nel merito delle attività svolte, tramite due strumenti:

1. richiesta dati, verifica e analisi degli stessi (Rif. Allegato 2 alla presente procedura);
2. audit c/o impianti del Gestore.

#### 3.4.1 Richiesta dati di monitoraggio

Così come concordato, i dati necessari ai comuni per avere evidenza del servizio loro reso da parte del Gruppo Acam sono forniti secondo le seguenti modalità:

- 🌐 portale internet – <http://direzionelavori.acamspace.com/node/50> - per i seguenti dati (vd. Allegato 2):
  - autorizzazioni in capo ad Acam in qualità di trasportatori e smaltitori di rifiuti RSU e speciali;
  - autorizzazioni in capo a subappaltatori Acam in qualità di trasportatori, intermediari, smaltitori di rifiuti RSU e speciali;
  - statistiche % raccolta differenziata (RSU e RD);
  - ricevuta di consegna MUD a CCIAA della Spezia (RSU e RD);
  - file localizzazione cassonetti;
  - evidenze documentali inerenti la gestione delle emergenze.

Sempre disponibili nella loro versione aggiornata e scaricabili dal sito internet del Gruppo Acam al link [http://www.acamspace.com/acam\\_ambiente.asp](http://www.acamspace.com/acam_ambiente.asp) documenti quali:

- Dati TIA
- Informazioni TARSU
- Informazioni Isole ecologiche
- Informazioni varie.

Nel caso in cui, ai fini della certificazione ambientale, il Comune avesse esigenza di richiedere ulteriori dati rispetto a quelli riportati in allegato 2, RGA ha il compito di fare presente tale necessità al RQAS di ACAM SpA attraverso lo strumento della posta elettronica.

In generale è compito del RGA controllare i dati ricevuti, prenderli in considerazione, soprattutto in vista del Riesame della Direzione e segnalare al Gestore eventuali anomalie riscontrate.

In particolare, per quanto riguarda:

- ✚ **le autorizzazioni** in capo ad Acam e/o subappaltatori Acam vigenti in qualità di trasportatori e smaltitori di rifiuti, RGA ha il compito di verificare le scadenze delle dette autorizzazioni al fine di richiedere evidenza delle richieste di rinnovo e/o le autorizzazioni rinnovate;
- ✚ **le emergenze** causate da disservizi gravi che comportino l'interruzione del servizio per più di 2 turni di raccolta, il responsabile del Servizio per Acam Ambiente informa immediatamente il Comune - telefonicamente o via fax - al fine di permettere:
  - la registrazione della non conformità, la valutazione delle possibili cause indicate dal Gestore e delle azioni correttive da quest'ultimo proposte e volte a prevenire il ripetersi della non conformità;
  - a completamento degli interventi correttivi, l'acquisizione dal Gestore della documentazione di verifica del rientro dell'emergenza;
  - l'archiviazione dei referti analitici in un archivio ordinato.

I dati archiviati sono oggetto di analisi e valutazione e forniscono elemento per valutare l'andamento delle prestazioni ambientali e dell'efficienza del servizio.

### 3.5 Controllo del Servizio Energetico

La gestione del Servizio Energetico è affidata dal Comune ad ACAM Gas e a Centrogras Energia. Le due società facenti parte del Gruppo Acam hanno il compito di garantire il servizio secondo quanto contrattualmente concordato ed in conformità alle normative vigenti.

A tal fine, al Gestore è riservato il compito della pianificazione, dell'organizzazione, dell'esecuzione e del controllo costante del servizio.

Il Comune, per quanto di competenza, esercita il controllo nel merito delle attività svolte, tramite due strumenti:

- 1 richiesta dati, verifica e analisi degli stessi (Rif. Allegato 3 alla presente procedura);
- 2 audit c/o impianti del Gestore.

#### 3.5.1 Richiesta dati di monitoraggio

Così come concordato, i dati necessari ai comuni per avere evidenza del servizio loro reso da parte del Gruppo Acam sono forniti secondo le seguenti modalità:

☛ portale internet – <http://direzionelavori.acamspa.com/node/50> - per i seguenti dati (vd. Allegato 3):

- mappatura rete energetica comunale (gas naturale e/o GPL) - (Acam Gas);
- documentazione serbatoi GPL - (Acam Gas);
- n. utenze attive - (Acam Gas);
- consuntivo consumi energetici degli impianti di proprietà comunale - (Centrogras Energia);
- Comunicazione alla Provincia "Ruolo terzo responsabile" - (Centrogras Energia);
- evidenze documentali inerenti la gestione delle emergenze;

☛ copia cartacea consegnata brevi manu per i seguenti dati (vd. Allegato 3) ovvero informatizzata:

- copie dei libretti delle centrali termiche degli impianti di proprietà comunale (gli originali, come da termini di legge, sono presso le centrali stesse).

Sempre disponibili nella loro versione aggiornata e scaricabili dal sito internet del Gruppo Acam al link [http://www.acamspa.com/acam\\_energia.asp](http://www.acamspa.com/acam_energia.asp) documenti quali:

- informazioni bonus gas
- codice di rete
- tariffe di fornitura GPL
- dati qualità del servizio
- Informazioni varie.

Qualora, ai fini della certificazione ambientale, il Comune avesse esigenza di richiedere ulteriori dati e/o documenti rispetto a quelli riportati in allegato 3, RGA ha il compito di fare presente tale necessità, in forma scritta (fax o e-mail), al RQAS di ACAM SpA.

In generale è compito del RGA controllare i dati ricevuti, prenderli in considerazione, soprattutto in vista del Riesame della Direzione e segnalare eventuali anomalie riscontrate.

In particolare per quanto riguarda **le emergenze gas**, come definite dalla Delibera<sup>1</sup> ARG/gas 120/08 e s.m.i, il responsabile per Acam Gas provvede a redigere e ad inviare al Comune la "Dichiarazione di inizio emergenza" entro il primo giorno lavorativo successivo al verificarsi dell'evento e ulteriori rapporti di aggiornamento con periodicità al minimo giornaliera.

Per quanto riguarda invece il servizio energetico gestito da Centrogas Energia viene definita **emergenze** qualsiasi situazioni che comporti guasti non ripristinabili immediatamente con conseguenti fermi impianto prolungati, situazioni di pericolo in genere. In questi casi il responsabile del Servizio e/o il tecnico incaricato per conto di Centrogas informa immediatamente il Comune - telefonicamente o via fax - al fine di permettere:

- la registrazione dell'emergenza, la valutazione delle possibili cause indicate dal Gestore e delle azioni correttive da quest'ultimo proposte e volte a prevenire il ripetersi dell'emergenza;
- a completamento degli interventi correttivi, l'acquisizione dal Gestore della documentazione di verifica del rientro dell'emergenza (Dichiarazione di fine emergenza);
- l'archiviazione dei referti analitici in un archivio ordinato.

I dati archiviati sono oggetto di analisi e valutazione e forniscono elemento per valutare l'andamento delle prestazioni ambientali e dell'efficienza del servizio.

### 3.6 Audit al fornitore

Ogni tre anni RQAS definisce un Piano programma di massima degli audit che RSA svolgerà presso gli impianti Acam sulla base dei Servizi svolti da ACAM al Comune.

Tali audit sono programmati in un'ottica comprensoriale tenendo conto dei seguenti fattori:

- 🚧 Il comune svolgerà almeno un audit all'anno
- 🚧 Nel triennio di riferimento il comune porterà a termine gli audit su ciascuna delle tipologie di impianto da cui è servito

<sup>1</sup> Si definisce "Emergenza" un evento in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio di distribuzione e che provochi una o più delle seguenti condizioni:

- 🚧 Fuori servizio non programmato di punti di consegna o di punti di interconnessione;
- 🚧 Fuori servizio non programmato di reti di AP o MP o BP che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti finali,
- 🚧 Dispersione di gas con l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti finali;
- 🚧 Disservizio provocato da eccesso o difetto di pressione in rete rispetto ai valori previsti dalle norme tecniche vigenti.

Si definisce inoltre "Emergenza" qualunque evento che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad almeno 250 clienti finali e per il quale l'erogazione del gas non venga riattivata a tutti i clienti finali coinvolti entro 24 ore dall'inizio dell'interruzione, con esclusione dei clienti finali che non vengono riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione

- ✚ Acam si riserva la facoltà di variare il mese di effettuazione dell'audit ovvero l'impianto, cercando nel caso, di garantirne lo svolgimento presso uno di uguale tipologia.
- ✚ RQAS trasmette a RSGA, con anticipo di 30 giorni rispetto al mese in cui si svolgerà ciascuna visita, il piano dell'audit completo delle date di effettuazione degli stessi.

ACAM ha facoltà di acconsentire o meno alla presenza delle persone non appartenenti all'organico dell'Ente durante la verifica. Qualora il Comune sia supportato da personale esterno per l'esecuzione degli audit, lo stesso deve possedere adeguate competenze, risultanti da certificato/attestato di superamento esame per auditor emesso da un organismo/ente accreditato.

Nel caso in cui il personale incaricato di svolgere le verifiche ispettive sia personale interno all'Ente, deve possedere la qualifica di Auditor, risultante da:

- ✚ un corso di formazione specifico sulle tecniche di audit;
- ✚ tre audit presso impianti come osservatore.

Durante gli audit, gli auditor – osservatori dell'Amministrazione visioneranno a campione:

- ✚ le procedure di controllo e di gestione dei servizi applicate da ACAM;
- ✚ le istruzioni operative degli impianti visionati, anche in riferimento alla gestione di eventuali emergenze;
- ✚ gli strumenti di misura utilizzati presso l'impianto e relativo stato di taratura;
- ✚ le registrazioni inerenti le attività di manutenzione ordinaria svolte presso l'impianto;
- ✚ il grado di formazione/qualifica del personale addetto alla gestione degli impianti oggetto di verifica.

Al termine delle visite ispettive copia del rapporto di audit deve essere rilasciato al personale di ACAM presente durante l'audit.

Sarà cura di ACAM mettere in atto le azioni correttive/preventive congiuntamente stabilite in sede di audit e trasmettere all'Amministrazione Comunale evidenza documentale dell'avvenuta attuazione delle azioni concordate.