



AUTORITA' D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N. 2

“BIELLESE, VERCELLESE, CASALESE”

REGOLAMENTO DI ORDINAMENTO GENERALE

DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI

INDICE

CAPO I - GENERALITÀ

Art. 1	Oggetto e principi generali	<i>pag. 4</i>
Art. 2	Rapporti tra organi di direzione politica, Direttore e Responsabili apicali	<i>pag. 5</i>
Art. 3	Struttura organizzativa	<i>pag. 6</i>

CAPO II - PERSONALE

Art. 4	Assunzione del personale e trattamento economico	<i>pag. 10</i>
Art. 5	Strumenti di programmazione	<i>pag. 10</i>
Art. 6	Gestione della dotazione organica	<i>pag. 11</i>
Art. 7	Modalità di accesso agli impieghi	<i>pag. 11</i>
Art. 8	Requisiti di accesso	<i>pag. 12</i>
Art. 9	Fasi del procedimento di selezione	<i>pag. 12</i>
Art. 10	Bando di concorso	<i>pag. 13</i>
Art. 11	Utilizzo di graduatorie di altri Enti	<i>pag. 14</i>
Art. 12	Commissione esaminatrice	<i>pag. 14</i>
Art. 13	Assegnazione del personale	<i>pag. 14</i>
Art. 14	Gestione del personale	<i>pag. 15</i>
Art. 15	Incarichi di consulenza o professionali	<i>pag. 15</i>
Art. 16	Collaborazioni professionali esterne	<i>pag. 15</i>

CAPO III - FUNZIONI DIRIGENZIALI

Art. 17	Il Direttore	<i>pag. 16</i>
Art. 18	Criteri e modalità di nomina del Direttore	<i>pag. 17</i>
Art. 19	Il Segretario dell'Autorità d'Ambito	<i>pag. 19</i>
Art. 20	Responsabili di Servizio incaricati di Posizione Organizzativa	<i>pag. 20</i>
Art. 21	Il Responsabile di Servizio	<i>pag. 21</i>
Art. 22	Assunzioni di personale a tempo determinato nell'ambito della dotazione organica	<i>pag. 22</i>

CAPO IV - PRESTAZIONI LAVORATIVE, INCENTIVAZIONI, ACCRESCIMENTO

CAPACITÀ OPERATIVA E DISPOSIZIONI PARTICOLARI SUL PERSONALE

Art. 23	Subordinazione gerarchica	<i>pag. 24</i>
Art. 24	Orario di lavoro	<i>pag. 24</i>
Art. 25	Valutazione e incentivazione	<i>pag. 24</i>

Art. 26	Percorsi di carriera	<i>pag. 25</i>
Art. 27	Formazione	<i>pag. 25</i>
Art. 28	Mobilità interna ed esterna	<i>pag. 25</i>
Art. 29	Aspettative per motivi personali e familiari e per altre cause	<i>pag. 26</i>
Art. 30	Organizzazione del lavoro, classificazione del personale e posizioni di lavoro, prestazioni e responsabilità personale e procedimentale	<i>pag. 28</i>
Art. 31	Valutazione dei Responsabili dei Servizi	<i>pag. 29</i>
Art. 32	Controllo di gestione	<i>pag. 29</i>
Art. 33	Fascicoli personali	<i>pag. 30</i>
Art. 34	Controllo sulla presenza in servizio	<i>pag. 30</i>
Art. 35	Servizio di mensa	<i>pag. 31</i>
Art. 36	Comitato pari opportunità	<i>pag. 31</i>
Art. 37	Nucleo di valutazione	<i>pag. 31</i>

CAPO V NORME TRANSITORIE ENTRATA IN VIGORE E DISPOSIZIONI FINALI

Art. 38	Norme transitorie	<i>pag. 33</i>
Art. 39	Norma di rinvio	<i>pag. 33</i>
Art. 40	Abrogazione di norme preesistenti	<i>pag. 33</i>
Art. 41	Entrata in vigore.	<i>pag. 33</i>

CAPO I - GENERALITÀ

ART. 1 – OGGETTO E PRINCIPI GENERALI

1. Il presente Regolamento definisce il sistema organizzativo dell'Autorità d'ambito n. 2 Piemonte "Biellese, Vercellese, Casalese" per il conseguimento degli scopi istituzionali demandati dalla legislazione di settore nell'ambito del Servizio Idrico Integrato e dalla convenzione istitutiva.
2. Con deliberazione della Giunta Regionale n. 57-1183 P, in data 23.2.2004, è stata riconosciuta all'Autorità d'Ambito la capacità di essere autonomamente titolare di rapporti giuridici attivi e passivi esplicando tutte le attività contrattuali necessarie al suo funzionamento di organo degli enti pubblici locali partecipanti, ivi comprese quelle di assunzione di personale nell'ambito dei rapporti di lavoro dipendente di carattere pubblico.
3. L'organizzazione degli Uffici e dei Servizi è improntata a criteri di autonomia operativa, funzionalità, economicità di gestione e secondo i principi di professionalità e responsabilità.
4. Il Direttore definisce annualmente i programmi di aggiornamento professionale del personale ai fini della formazione e valorizzazione delle risorse umane e realizza la relativa progettazione operativa, ricorrendo, se del caso, a professionalità esterne.
5. L'organizzazione, sotto il coordinamento del Direttore, si articola in Servizi ai quali potranno essere preposte figure dirigenziali ovvero saranno attribuite funzioni di responsabilità a dipendenti inquadrati nell'area direttiva del CCNL del comparto Regioni – Autonomie Locali.

ART. 2 – RAPPORTI TRA ORGANI DI DIREZIONE POLITICA, DIRETTORE E RESPONSABILI APICALI

1. L'A.T.O. n. 2, nel rispetto del principio di separazione tra politica e amministrazione, attribuisce poteri di indirizzo e di controllo politico- amministrativo all'organo di governo e la gestione amministrativa, finanziaria e tecnica al Direttore ed ai Responsabili apicali di servizio mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo.
2. In attuazione di quanto previsto al comma 1, la Conferenza dell'Autorità di Ambito, sentito il Comitato Esecutivo, definisce gli obiettivi e i programmi da attuare, indicando le priorità ed emanando le conseguenti direttive generali per l'azione amministrativa e la gestione.
3. Spetta al direttore la direzione ed il coordinamento degli uffici e dei servizi secondo i criteri e le norme dettati dalla Convenzione istitutiva e dai regolamenti, nonché tutti i compiti, compresa l'adozione degli atti e provvedimenti amministrativi che impegnano l'amministrazione verso l'esterno, non ricompresi espressamente dalla legge o dalla convenzione istitutiva tra le funzioni di indirizzo e controllo politico- amministrativo dell'organo di governo.
4. Sono attribuiti al Direttore, nell'ambito delle rispettive competenze ed ai Responsabili dei servizi incaricati di Posizione Organizzativa tutti i compiti di attuazione degli obiettivi e dei programmi definiti con gli atti di indirizzo adottati dai medesimi organi.
5. Gli incaricati di Posizione Organizzativa sono direttamente responsabili, in via esclusiva, in relazione agli obiettivi dell'Ente, della correttezza amministrativa, della efficienza e dei risultati della gestione.
6. Compete al Direttore la predisposizione del Piano operativo di gestione di dettaglio del bilancio preventivo economico da sottoporre all'approvazione della Conferenza, con attribuzione ai responsabili di P.O. delle risorse disponibili e i limiti di spesa all'interno dei quali si esplicherà l'attività della struttura.
7. L'Ufficio di Presidenza si avvale del personale dipendente in ragione delle specifiche mansioni affidate, risultanti dalla dotazione organica allegata e dai regolamenti vigenti, con particolare riferimento ai responsabili di posizioni organizzative.
8. La Conferenza ed il Comitato Esecutivo sono coadiuvati da un segretario, qualora nominato, che assiste gli organi collegiali e cura la verbalizzazione delle sedute, individuato di norma in un Segretario Comunale o Provinciale o Dirigente appartenente agli enti Locali Territoriali in possesso di specifica competenza in materia giuridico – amministrativa ed esperienza ultraquinquennale.
9. In assenza della figura del segretario le funzioni di assistenza agli organi collegiali e di cura e verbalizzazione delle rispettive sedute sono esercitate dal Direttore.

ART. 3 - STRUTTURA ORGANIZZATIVA

1. L'organizzazione degli uffici e dei servizi compete al Direttore, conformemente alla dotazione organica che viene ridefinita almeno una volta ogni 3 anni, previa verifica degli effettivi fabbisogni di personale. L'Autorità d'Ambito promuove, in relazione ai fabbisogni ed all'esigenza di operare il riequilibrio fra eccedenze e vacanze delle proprie strutture, l'ottimale distribuzione delle risorse umane. A tale fine la Conferenza, su proposta del Direttore programma, su base triennale, la copertura dei posti vacanti, con apposito atto denominato "Piano occupazione del personale". Detto piano reca l'elenco dei posti di cui è prevista, per ciascun anno, la copertura mediante l'avvio delle procedure di reclutamento dall'esterno e/o di progressione verticale di carriera, qualora possibile, nel rispetto delle disposizioni normative vigenti. La dotazione organica ed il piano occupazionale sono trasmessi alle OO.SS.

- 2 Il Modello organizzativo dell'Autorità di Ambito si articola in tre strutture delle quali una di "staff" alla direzione con funzioni di supporto e competenze in materia di tutela del consumatore e due di "line" con diretta attività gestionale, con responsabilità di risultato e funzioni gestionali, di coordinamento, studio, ricerca e controllo secondo il seguente schema organizzativo:
 - A) SERVIZIO AMMINISTRATIVO - FINANZIARIO - COMUNICAZIONE – Posizione Organizzativa
 - B) SERVIZIO TECNICO – CONTROLLO – APPROVAZIONE PROGETTI – Posizione Organizzativa
 - C) SERVIZIO DI STAFF - TUTELA DEL CONSUMATORE

A) Al Servizio di cui alla lettera A) è preposto un dipendente di Categoria D3 con funzioni di responsabile, incaricato di posizione organizzativa, che ha attribuite le seguenti funzioni:

 - Vice Direzione per le competenze di natura amministrativa;
 - Attività di supporto amministrativo e di segreteria al Direttore, al Presidente e agli organi dell'Autorità d'Ambito;
 - Elaborazione del bilancio preventivo economico e del Piano operativo di gestione;
 - Gestione del bilancio preventivo economico dell'Autorità di Ambito mediante l'emissione di provvedimenti di liquidazioni di spesa, mandati di pagamento e reversali di incasso;
 - Gestione dei rapporti con la Tesoreria;
 - Predisposizione del bilancio consuntivo;
 - Predisposizione del sistema di controllo di gestione dell'Autorità di Ambito;

- Cura degli acquisti di quanto necessario per il funzionamento degli uffici, rapporti con i fornitori, gestione dell'economato;
- Gestione giuridica del personale;
- Gestione amministrativa del personale: tenuta dei libri delle presenze, collaborazione con i consulenti per l'elaborazione delle buste paga ed il pagamento degli oneri relativi agli stipendi (Irpef, previdenza, INAIL ecc.);
- Contratti;
- Economato;
- Atti contabili;
- Responsabilità servizio finanziario;
- Protocollo;
- Supporto amministrativo al Direttore ed al Presidente
- Predisposizione del sistema di controllo di gestione dell'Autorità di Ambito;
- Attività di tutela del consumatore attinente alla parte amministrativa;
- Gestione dell'attività di comunicazione dell'Ente;
- Effettuazione di campagne di informazione verso gli utenti, consumatori ed altri soggetti interessati, circa il ruolo dell'Autorità d'Ambito ed alle peculiarità del servizio idrico integrato;
- Promozione ed effettuazione di attività di promozione e sensibilizzazione circa l'uso consapevole e responsabile delle risorse idriche nonché sulla salvaguardia delle stesse;
- Promozione ed effettuazione di progetti didattici volti all'educazione ambientale in generale ed in particolare a quella riguardante l'acqua in particolare ed ai suoi aspetti legati all'uso ed alla sua salvaguardia;
- Programma tariffe
- Piano d'Ambito e Piani Stralcio. Parte economico-finanziaria;
- Tutela del consumatore e Gestione dei reclami. Parte amministrativa;
- Controllo economico delle gestioni;
- Verifica del rispetto dei ricavi totali e dell'articolazione tariffaria in esecuzione dei Piani Stralcio;
- Gestione convenzione di affidamento servizio. Parte Amministrativa;

In tale servizio sono previsti un Istruttore Direttivo – categoria D con funzioni vicarie e di supporto amministrativo finanziario ed un Istruttore amministrativo – Categoria C con mansioni di segreteria.

B) Al Servizio di cui alla lettera B) è preposto un dipendente di Categoria D3 con funzioni di responsabile, incaricato di posizione organizzativa, che ha attribuite le seguenti funzioni:

- Vice Direzione per le competenze di natura tecnica;
- Esame istruttoria ed approvazione dei progetti inerenti il Servizio idrico integrato;
- Gestione delle problematiche tecniche legate alla realizzazione degli investimenti;
- Gestione delle problematiche inerenti la salvaguardia delle captazioni idriche;
- Studio sulla disponibilità della risorsa idrica sotterranea e superficiale;
- Identificazione delle criticità;
- Gestione delle emergenze idriche di acquedotto, fognatura e depurazione;
- Gestione interventi delle Comunità Montane realizzati con il contributo tariffario;
- Valutazione e performance dei gestori;
- Responsabilità del controllo generale delle gestioni del servizio idrico integrato;
- Rapporti con i soggetti terzi proprietari di impianti e reti del servizio idrico integrato;
- Gestione del Servizio Informatizzato Risorse Idriche;
- Gestione del sistema informativo con il gestore (parte tecnica) con lo scopo di ottenere il flusso di informazioni necessario ad assicurare il rispetto degli obblighi contrattuali;
- Monitoraggio del piano degli investimenti al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi relativi agli investimenti;
- Monitoraggio delle performance tecniche al fine di ottenere le informazioni per aggiornare il quadro sulla consistenza tecnica e di servizio della gestione;
- Analisi, valutazioni e proposte circa i piani stralcio degli investimenti infrastrutturali;
- Rilascio di pareri, autorizzazioni e attività tecniche di competenza previste dalle normative di settore;
- Attività di ricerca e rapporti con gli enti esterni
- Attività di formazione e studio volta ad assicurare il continuo aggiornamento, acquisendo in particolare documenti e studi di altri enti di regolazione, centri di ricerca, Università, Comitato di Vigilanza, Associazione Nazionale degli Enti d'Ambito.
- Gestione sito web dell'Autorità d'Ambito;
- Gestione delle problematiche relative alla sicurezza sul lavoro dell'Ente;
- Gestione delle reti informatiche e telefoniche dell'Ente;
- Supporto tecnico al Direttore;
- Pianificazione in generale

- Programma investimenti
- Piano d'Ambito e Piani Stralcio. Parte tecnica
- Controllo degli investimenti
- Piano di coordinamento delle gestioni
- Analisi della domanda
- Gestione convenzione di affidamento servizio. Parte tecnica
- Gestione dei Regolamenti d'Utenza

In tale servizio sono previsti due Istruttori Direttivi – Categoria D.

C) Al servizio di Staff di cui alla lettera C) è preposto un dipendente di Categoria D, con funzione di responsabile che ha attribuite le seguenti funzioni:

- Gestione della Carta del Servizio
- Gestione mutui dei Comuni;
- Competenza delle procedure per la ricomposizione amichevole delle controversie;
- Effettuazione di indagini sulla percezione della qualità del servizio da parte dei consumatori;
- Attività di tutela del consumatore;
- Gestione dei reclami che gli utenti o le associazioni dei consumatori giudicano inevasi dal gestore;
- Attività di supporto, secondo le direttive del Direttore, ai responsabili dei servizi di "line" nelle materie relative al Piano d'Ambito, ai Piani Stralcio, alle Tariffe ed al Controllo delle gestioni;
- Supporto alla Direzione.

3. Nell'evolversi della struttura gestionale rispetto ai compiti e agli adempimenti istituzionali, sarà possibile prevedere l'istituzione di ulteriori servizi e/o uffici e/o unità operative e la nomina di responsabili preposti alle strutture.

4. Al fine di una più razionale ed economica utilizzazione della struttura amministrativa e gestionale è facoltà dell'Autorità costituire uffici in comune con uno o più Ambiti istituiti ai sensi della L. 36/94.



CAPO II - IL PERSONALE

ART. 4 - ASSUNZIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO

1. Per il funzionamento degli uffici, l'Autorità di Ambito si avvale di personale dipendente assunto, con concorso pubblico o per mobilità. Per far fronte a specifiche esigenze emergenti l'Autorità di Ambito può ricorrere alle forme del comando ovvero alle altre forme contrattuali di natura flessibile previste dalle vigenti disposizioni di cui al D. lgs. 165/2001.
2. Sono fonti regolatrici dei rapporti di lavoro subordinato le norme di legge in materia, i contratti collettivi di lavoro CCNL del comparto Regioni – Autonomie Locali, i contratti individuali di lavoro e le disposizioni applicative degli istituti normativi e contrattuali degli organi e della dirigenza dell'ente ai sensi di legge o di regolamento nonché, per le materie e nei limiti stabiliti dai CCNL, i contratti collettivi integrativi sottoscritti in sede decentrata.
3. I dipendenti sono soggetti alle disposizioni in materia di incompatibilità, diritti, doveri e responsabilità vigenti ai sensi del D.Lgs 165/2001, e successive modifiche ed integrazioni.

ART. 5 - STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE

1. La programmazione triennale del fabbisogno del personale è lo strumento attraverso il quale l'Autorità di Ambito intende assicurare le proprie esigenze e funzionalità ed ottimizzare le risorse umane per il migliore funzionamento dei servizi, compatibilmente con le disponibilità finanziarie e di bilancio.
2. Con tale programmazione si quantificano e si individuano per categoria le risorse umane necessarie e funzionali al raggiungimento degli obiettivi dell'Autorità di Ambito.
3. La programmazione triennale è approvata dalla Conferenza su proposta del Direttore ed è suscettibile di modificazioni in relazioni alle variazioni degli obiettivi dell'Autorità d'Ambito.
4. Nell'ambito della programmazione triennale, viene definito annualmente il Piano delle Assunzioni coerente con il budget finanziario e i programmi di attività.

5. In coerenza con la programmazione triennale la Conferenza provvede ad adeguare la dotazione organica già determinata.

ART. 6 - GESTIONE DELLA DOTAZIONE ORGANICA

1. La dotazione organica dell'ente corrisponde alla "provvista delle risorse professionali ed umane" necessarie al raggiungimento degli obiettivi fissati negli atti di programmazione dell'Autorità d'Ambito.
2. Essa viene determinata, ai sensi di quanto disposto all'articolo 3, comma 1, del presente regolamento, con atto deliberativo della Conferenza dell'ATO, di norma ogni tre anni, ovvero ogni qualvolta esigenze organizzative che comportino riordino, fusione, trasformazione o trasferimento di funzioni richiedano adeguamenti ai fini di un migliore funzionamento, nel rispetto dei principi di cui al combinato disposto dell'art. 39 della legge 27 dicembre 1997, n. 449 e dell'art. 6 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

ART. 7 - MODALITA' DI ACCESSO AGLI IMPIEGHI

1. L'accesso alle varie categorie avviene nei limiti dei posti disponibili con le seguenti forme:
 - a. Per concorso pubblico per titoli e esami;
 - b. Per concorso pubblico per esami;
 - c. Per corso concorso.
2. Il concorso pubblico per titoli ed esami è una modalità di selezione che consiste in prove a contenuto teorico e/o pratico scritte e orali attinenti alla professionalità della relativa categoria e profilo professionale, previa valutazione dei titoli culturali, professionali e di servizio. Il concorso pubblico per soli esami è una modalità che consiste – oltre alla predeterminazione del requisito culturale di accesso – in prove a contenuto teorico e/o pratico, scritte e orali attinenti alla categoria ed al profilo professionale relativo.
3. L'Autorità può fare ricorso, quando le circostanze ed il profilo professionale lo richiedano o quando se ne ravvisi la necessità, in relazione ai posti da ricoprire, a procedure di preselezione .
4. Tali procedure consistono nella selezione dei candidati attraverso specifiche prove attitudinali (quesiti sintetici o a risposta multipla) o graduatorie per soli titoli previsti dal bando, che dovrà altresì prevedere il numero degli ammissibili.
5. La preselezione sarà effettuata dalla medesima commissione del concorso a cui si riferisce, fatti salvi i casi in cui il Presidente della commissione richieda all'Amministrazione, in relazione all'elevato numero di candidati ammessi, di poter avvalersi di ditta specializzata in preselezioni.

6. L'Autorità d'Ambito, nel rispetto delle disposizione sul reclutamento del personale di cui al comma precedente, potrà avvalersi delle forme contrattuali flessibili di assunzione e di impiego previste dal codice civile e dal CCNL del comparto Regioni – Autonomie Locali ed in particolare:
 - a. Contratto di formazione e lavoro;
 - b. Contratto di somministrazione di lavoro temporaneo;
 - c. Telelavoro.
7. I concorsi e le selezioni devono conformarsi ai principi indicati nell'art. 35 del D.Lgs. 165/2001 e successive modifiche e integrazione ed, in particolare, svolgersi con le modalità che garantiscano:
 - a. Imparzialità, economicità e celerità nell'espletamento, ricorrendo, ove opportuno, all'ausilio di sistemi automatizzati diretti anche a realizzare forme di preselezione;
 - b. Requisiti attitudinali professionali richiesti in relazione alla posizione da coprire;
 - c. Rispetto delle pari opportunità tra lavoratori e lavoratrici.

ART. 8 - REQUISITI DI ACCESSO

1. Per l'accesso è richiesto il possesso dei seguenti requisiti:
 - a. Cittadinanza italiana o di altro Stato appartenente all'Unione Europea, fatte salve le eccezioni di cui al DPCM 7/2/94 n.174;
 - b. Idoneità fisica all'impiego;
 - c. Non essere stati esclusi dall'elettorato politico attivo e non essere stati destituiti o dispensati dall'impiego presso una pubblica amministrazione per insufficiente rendimento ovvero non essere stati decaduti da un impiego statale ai sensi dell'art. 127, 1 comma lett. D) del Testo Unico delle disposizioni concernenti lo statuto degli impiegati civili dello Stato approvato con D.P.R. 10/1/57 n.3;
 - d. Conoscenza dell'uso delle apparecchiature e delle applicazioni informatiche più diffuse ove richiesto;
 - e. Conoscenza della lingua straniera se previsto nel bando di concorso;
 - f. Essere in possesso dei requisiti specifici per il profilo messo a concorso.

ART. 9 - FASI DEL PROCEDIMENTO DI SELEZIONE

1. Il procedimento di selezione del personale è costituito dalle seguenti fasi:
 - a. Indizione della procedura selettiva;
 - b. Approvazione del bando e pubblicazione;

- c. Presentazione domande di ammissione;
- d. Ammissione dei candidati alla selezione;
- e. Nomina della commissione esaminatrice ed adempimenti connessi;
- f. Preparazione ed espletamento delle prove;
- g. Correzione delle prove;
- h. Approvazione della graduatorie e nomina dei vincitori.

ART. 10 - BANDO DI CONCORSO

1. I concorsi sono indetti, secondo quanto previsto nel Piano Occupazionale, con determinazione del Direttore da pubblicare in estratto sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, in copia integrale all'Albo dell'Autorità di Ambito, sul sito internet, all'Albo Pretorio di tutti i Comuni dell'ATO.
2. Il bando di concorso, in quanto normativa speciale delle procedure selettive disciplinate dal presente regolamento, è l'atto contenente la normativa applicabile al procedimento di specie.
3. Il bando di concorso deve contenere:
 - a. Numeri dei posti messi a concorso;
 - b. Il profilo professionale e la categoria cui appartiene la posizione di lavoro;
 - c. Le modalità di presentazione delle domande e il termine, il quale comunque non può essere inferiore a 30 giorni;
 - d. Le modalità di comunicazione della sede e del diario delle prove, se presenti;
 - e. La tipologia delle prove cui verranno sottoposti i candidati;
 - f. Le circostanze cui si fa ricorso a procedure eventuali di preselezione e le prove specifiche previste;
 - g. Le materie che costituiranno oggetto delle prove previste;
 - h. L'indicazione della votazione minima richiesta per il superamento delle prove;
 - i. I requisiti che il candidato deve possedere per ottenere l'ammissione al concorso;
 - j. La lingua straniera la cui conoscenza è richiesta per il profilo messo a concorso;
 - k. I titoli di servizio valutabili;
 - l. I titoli che danno luogo a preferenza;
 - m. I titoli che danno luogo a precedenza ovvero la percentuale dei posti riservati a particolari categorie di cittadini;
 - n. Il trattamento economico lordo comprensivo di tutti gli emolumenti previsti dalle disposizioni contrattuali vigenti alla data di approvazione del bando;

- o. Il riferimento alla legge 10/4/91 n. 125 che garantisce pari opportunità fra donne e uomini per l'accesso al lavoro;
- p. La comunicazione relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/2003;
- q. La previsione di modalità di svolgimento delle prove di esame che consentano ai soggetti disabili di concorrere in oggettive condizioni di parità con gli altri.

ART. 11 – UTILIZZO DI GRADUATORIE DA ALTRI ENTI

1. L'Autorità potrà stipulare apposita convenzione per utilizzare le graduatorie, ancora valide a termine di legge, dei concorsi pubblici effettuati dalla Regione Piemonte, e degli enti locali appartenenti all'ATO 2
2. In presenza di esigenze di nuovo personale, pressanti ed inconciliabili con i tempi normalmente lunghi richiesti dalle ordinarie procedure concorsuali, l'Autorità avrà quindi la facoltà di dare esplicite indicazioni all'Ente, con cui è intervenuto un tale rapporto convenzionale, circa la consistenza numerica e la/e professionalità richiesta/e per la propria organizzazione.

ART. 12 - COMMISSIONE ESAMINATRICE

1. Le commissioni sono nominate dal Direttore che le presiede e sono ulteriormente composte da due esperti nelle materie oggetto del concorso. Almeno un componente della commissione, salva motivata impossibilità, deve essere di sesso femminile.
2. Le funzioni di segretario sono affidate a impiegati di ruolo dell'Autorità di Ambito, nominati contestualmente alla commissione esaminatrice. Gli esperti devono essere fra dipendenti di amministrazioni pubbliche o aziende pubbliche o private, docenti universitari, liberi professionisti iscritti ad albi o associazioni professionali ove esistenti, in possesso di specifica professionalità.
3. L'incarico di Presidente può essere affidato, ove ricorrano particolari circostanze di assenza o impedimento del Direttore, anche a personale in quiescenza da non più di tre anni o affidato a dirigenti di altre amministrazioni.

ART. 13 - ASSEGNAZIONE DEL PERSONALE

1. Il personale dipendente o comandato è assegnato ai servizi ed alle varie unità operative con determinazione del Direttore. Con la stessa determinazione vengono individuati i

responsabili dei vari servizi e sono assegnati i compiti specifici di attività attinenti all'inquadramento professionale posseduto.

ART. 14 - GESTIONE DEL PERSONALE

1. La gestione del personale in servizio presso l'Autorità di Ambito compete al Direttore nell'ambito di quanto previsto dal presente regolamento e dalle norme contenute nel CCNL di riferimento.
2. Per assicurare la funzionalità nonché il regolare ed efficace funzionamento degli Uffici, il Direttore, nell'esercizio del suo potere di gestione del rapporto di lavoro, può adibire, con atto motivato, il personale dipendente o comandato a svolgere, in via temporanea, compiti specifici, non prevalenti, di categoria superiore, qualora ne ricorrano i presupposti normativi e la sussistenza di specifiche esigenze di servizio per il proseguimento degli obiettivi assegnati alle strutture.

ART. 15 - INCARICHI DI CONSULENZA O PROFESSIONALI

1. Al personale in servizio presso l'Autorità di Ambito è consentito a norma di quanto disposto dal CCNL ed in ottemperanza ai principi contenuti nell'art. 53 del D. lgs. 165/2001, previa autorizzazione degli organi preposti, assumere incarichi di consulenza o professionali presso Amministrazioni Pubbliche o Enti. L'autorizzazione è rilasciata del Direttore per i dipendenti e dal Presidente per il Direttore, compatibilmente con le esigenze di servizio.

ART. 16 - COLLABORAZIONI PROFESSIONALI ESTERNE

1. Per obiettivi determinati e con convenzioni a termine, l'Autorità di Ambito può attivare collaborazioni professionali esterne ad alto contenuto di professionalità.



CAPO III - FUNZIONI DIRIGENZIALI

ART. 17 - DIRETTORE

1. L'attività di direzione, in ordine al raggiungimento degli obiettivi dell'Autorità d'Ambito, è affidata al Direttore che assume compiti di supporto agli organi di governo nel sovrintendere alle risorse umane e strumentali mediante autonomia organizzativa e gestionale.
2. Il Direttore, in quanto preposto alla direzione dell'apparato organizzativo attua gli indirizzi e realizza gli obiettivi stabiliti dagli organi di governo, secondo le direttive impartite dal Presidente.

In particolare il Direttore provvede a:

- a. individuare le procedure necessarie per il raggiungimento dei fini di cui al comma precedente assegnando i relativi compiti ai responsabili dei servizi;
- b. sovrintendere la gestione dell'Autorità d'Ambito, perseguendo livelli ottimali di efficacia ed efficienza;
- c. predisporre il piano dettagliato degli obiettivi da perseguire, nonché la proposta di piano operativo di gestione;
- d. definire gli interventi necessari a migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi, anche mediante l'individuazione di forme alternative di gestione;
- e. elaborare, con il concorso dei responsabili dei servizi, la proposta di bilancio preventivo economico, secondo le direttive impartite dal Presidente e dal comitato Esecutivo;
- f. coadiuvare il Presidente nella sua attività di rappresentanza;
- g. adottare le misure organizzative necessarie per attuare le direttive impartite dal Presidente, dalla conferenza e dal Comitato Esecutivo;
- h. disporre, con propria determinazione, sugli affari attinenti la gestione amministrativa e finanziaria di competenza comprese le spese attinenti i servizi in economia;
- i. proporre la promozione, resistenza, conciliazione e transazione delle liti;
- j. assicurare agli organi il quadro conoscitivo sullo stato di attuazione dei programmi e degli indirizzi, ed assumere iniziative per consentirne il conseguimento;
- k. convocare apposite riunioni e costituire gruppi di lavoro o diramare direttive, in materia organizzativa, sentiti i responsabili dei servizi;

- l. sottoscrivere i contratti individuali per l'instaurazione dei rapporti di lavoro del personale;
 - m. definire i criteri sulla dotazione organica dell'Ente e le linee fondamentali di organizzazione degli Uffici, previa informazione alle rappresentanze sindacali;
 - n. cura le relazioni con i soggetti sindacali nelle varie forme della contrattazione, concertazione e informazione;
 - o. presiede le Commissioni di gara, di concorso e le conferenze di Servizio di competenza dell'A.T.O.;
 - p. stipula i contratti;
 - q. esercita il potere di iniziativa e di proposta di provvedimenti deliberativi di rilevanza tecnica, al fine di garantire il perseguimento degli obiettivi e dei programmi dell'Autorità d'Ambito;
 - r. adotta gli atti amministrativi, nel rispetto delle competenze e di criteri predeterminati dalla legge, dai regolamenti e dagli atti generali di indirizzo, quali provvedimenti di autorizzazione, concessione e/o revoca, attestazioni, certificazioni, comunicazioni, diffide, verbali, autenticazioni, legalizzazioni ed ogni altro atto costituente manifestazioni di giudizio e di conoscenza;
 - s. assume, per quanto di competenza, le funzioni di "datore di lavoro" in relazione sia ai dispositivi di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazione ed integrazioni, sia ai dispositivi di cui al comma 2 dell'articolo 5 del D.Lgs 165/2001;
 - t. assume, ai sensi del D.Lgs 196/2003, la qualità di responsabile del trattamento di dati personali e adotta il documento programmatico per le misure di sicurezza;
 - u. adotta gli atti di competenza dei responsabili dei servizi;
 - v. esercita ogni altra competenza attribuitagli dalla legislazione di settore, dalla Convenzione istitutiva e dal presente regolamento.
3. Al Direttore rispondono direttamente, nell'esercizio delle funzioni loro assegnate, i responsabili dei servizi.

ART. 18 – CRITERI E MODALITA' DI NOMINA DEL DIRETTORE

1. La Conferenza dell'Autorità d'Ambito, su proposta del Presidente, nomina con provvedimento motivato il Direttore, previa selezione pubblica.
2. L'incarico, di natura fiduciaria, viene stipulato, mediante contratto di diritto privato, per la durata di anni 5, rinnovabili; lo stesso può essere revocato, ferme restando le garanzie di legge, con provvedimento motivato in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi programmatici definiti.
3. Tale incarico è attribuito tenuto conto delle responsabilità e competenze da ricoprire, a persona di particolare e comprovata qualificazione professionale che abbia conseguito una particolare specializzazione professionale in materia di risorse idriche.

4. La selezione viene effettuata, nel caso di mancato rinnovo, a seguito di preventivo avviso pubblicato all'Albo Pretorio degli enti locali partecipanti e, se ritenuto utile, anche nel Bollettino Ufficiale delle Regione, dalla data di pubblicazione al termine ultimo per la presentazione delle domande devono intercorrere almeno venti giorni.
5. Il Direttore viene nominato al di fuori della dotazione organica dell'Ente, sulla base degli esiti dell'istruttoria dei *curricula* presentati.
6. In particolare possono partecipare coloro che:

requisiti professionali

- abbiano ricoperto o ricoprano incarichi di particolare e comprovata qualificazione professionale presso enti pubblici territoriali;
- abbiano una approfondita conoscenza del territorio corrispondente all'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 "Biellese, Vercellese, Casalese";
- risultino in possesso di una esperienza lavorativa, acquisita per almeno un decennio, in funzioni direttive;
- possiedano una particolare specializzazione professionale derivante da concrete esperienze di lavoro, per almeno un quinquennio, in materia di risorse idriche.

requisiti generali

- siano in possesso della cittadinanza italiana, salve le equiparazioni stabilite dalle leggi vigenti, o della cittadinanza di una dei Paesi dell'Unione Europea con adeguata conoscenza della lingua italiana;
- siano idonei fisicamente all'incarico;
- non abbiano riportato condanne penali e non siano destinatari di provvedimenti che riguardino l'applicazione di misura di prevenzione, di decisioni civili e di provvedimenti amministrativi iscritti nel casellario giudiziale ai sensi della vigente normativa.

7. Non possono rivestire la carica di Direttore:

- coloro che siano esclusi dall'elettorato attivo
- coloro che siano stati dispensati dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione per aver conseguito l'impiego stesso mediante la produzione di documenti falsi o viziati da invalidità non sanabile;
- coloro che hanno riportato condanna, anche non definitiva, a pena detentiva non inferiore ad un anno per delitto non colposo ovvero a pena detentiva non inferiore a sei mesi per delitto non colposo commesso nella qualità di pubblico ufficiale con abuso dei poteri o con violazione dei doveri inerenti ad una pubblica funzione, salvo quanto disposto dal secondo comma dell'art. 166 del codice penale;
- coloro che sono sottoposti a procedimento penale per delitto per il quale è previsto l'arresto obbligatorio in flagranza;

- coloro che sono stati sottoposti, anche con provvedimento non definitivo, ad una misura di prevenzione, salvi gli effetti della riabilitazione prevista dall'art. 70 del D. Lgs. 6 settembre 2011, n. 159 (*Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136*);
 - coloro che sono sottoposti a misura di sicurezza detentiva o a libertà vigilata;
 - chi eserciti qualsiasi attività di lavoro autonomo o subordinato, nonché qualsiasi attività professionale o commerciale che costituisca oggetto di rapporti giuridici con i soggetti gestori del Servizio Idrico Integrato;
 - coloro che ricoprono incarichi direttivi nei partiti politici e nelle organizzazioni sindacali.
8. La carica di Direttore è incompatibile con quella di Parlamentare nazionale e regionale, di Presidente delle Province e delle Comunità Montane costituenti l'A.T.O., di Assessore o Consigliere Provinciale, di Assessore o Consigliere Comunale dei comuni facenti parte dell'A.T.O.
9. Il trattamento economico spettante al Direttore, equivalente a quello previsto dal contratto collettivo nazionale di lavoro del personale del comparto con qualifica dirigenziale, può essere integrato con provvedimento motivato della Conferenza, da una indennità "*ad personam*", commisurata alla specifica qualificazione professionale e culturale posseduta, anche in considerazione della temporaneità del rapporto e delle condizioni di mercato relative alle specifiche competenze professionali. Il trattamento economico e l'eventuale indennità "*ad personam*" sono definiti in stretta correlazione con il bilancio dell'Autorità.

ART. 19 – SEGRETARIO DELL'AUTORITA' D'AMBITO

1. La Conferenza dell'A.T.O. nomina il Segretario dell'Autorità d'Ambito scegliendolo preferibilmente tra i Dirigenti o Segretari Comunali e Provinciali, in possesso di specifici requisiti di competenza professionale ed esperienza ultraquinquennale in campo giuridico – amministrativo e ne stabilisce il compenso.
2. Il Segretario esercita funzioni di assistenza giuridico – amministrativa nei confronti degli organi di governo in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, alla Convenzione istitutiva ed ai regolamenti.
3. Il Segretario, inoltre:
 - a) partecipa con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni della conferenza e ne cura la verbalizzazione;
 - b) esercita ogni altra funzione attribuitagli dalla legge, dai regolamenti o conferitagli dal Presidente;
 - c) può intervenire, a richiesta, sia in fase procedimentale di formazione degli atti, sia nella fase decisionale, per la verifica degli aspetti legati a un più efficace raggiungimento del fine pubblico;

- d) svolge attività di collaborazione, anche propositiva, nei confronti degli organi politici monocratici o collegiali, del Direttore e delle strutture preposte, affinché l'azione dell'Ente sia conforme ai principi posti dall'ordinamento giuridico per il raggiungimento degli scopi prefissati;
 - e) partecipa alle commissioni di concorso quale esperto in discipline giuridiche, ove queste siano previste dal programma d'esame;
 - f) svolge funzioni di supporto al direttore e alle strutture in materia di appalti, forniture e servizi;
 - g) partecipa quale membro in seno al Nucleo di Valutazione, ove istituito;
 - h) sostituisce il Direttore in caso di assenza od impedimento del medesimo, limitatamente al coordinamento dei responsabili dei servizi;
 - i) svolge funzioni di supporto al Direttore nell'ambito dell'organizzazione e gestione delle risorse umane, redigendone, se richiesto, i relativi atti;
 - j) partecipa quale membro esperto in seno alla delegazione di parte pubblica per la trattazione delle materie riservate alla contrattazione decentrata o concertazione;
4. In caso di vacanza, impedimento o di mancata nomina, le funzioni di segretario sono svolte dal Direttore, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, comma 9, del vigente regolamento.

ART. 20 – RESPONSABILI DI SERVIZIO INCARICATI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

1. Il Direttore, con proprio provvedimento, conferisce l'incarico di posizione organizzativa per i servizi di cui all'articolo 3, comma 2, lettere A e B del presente regolamento che richiedono, con assunzione diretta di elevata responsabilità di prodotto e di risultato:
 - a. lo svolgimento di funzioni di direzione di unità organizzative di particolare complessità, caratterizzate da elevato grado di autonomia gestionale e organizzativa;
 - b. lo svolgimento di attività con contenuti di alta-professionalità e o specializzazione correlate a diplomi di laurea e/o di scuole universitarie e/o all'iscrizione ad albi professionali;
 - c. lo svolgimento di attività di staff e/o di studio, ricerca, ispettive, di vigilanza e controllo caratterizzate da elevata autonomia ed esperienza.
2. Al dipendente inquadrato nella categoria Contrattuale D sarà attribuito il valore economico della posizione quantificato in relazione ai vigenti criteri e secondo la complessità delle funzioni attribuite e sarà corrisposto il relativo valore di retribuzione di risultato in relazione alla valutazione annua conseguita, ai sensi dell'articolo 37 del presente regolamento.
3. Gli incarichi relativi alle posizioni di cui sopra vengono conferiti per un periodo massimo non superiore a 5 anni.

4. Tali incarichi, possono essere affidati solamente a personale classificato nella categoria "D" e potranno essere rinnovati con le stesse modalità.
5. Per il conferimento degli incarichi, il Direttore dovrà tenere conto, nel rispetto delle funzioni ed attività da svolgere:
 - dei requisiti culturali e professionali (titoli di studio, abilitazioni, diplomi di specializzazione, corsi di formazione specifica, ecc.);
 - dell'esperienza professionale (responsabilità attribuite, attività svolte nello stesso settore od analogo);
 - dell'attitudine e capacità professionale (valutazione delle attività svolte tenendo conto dei criteri di capacità di direzione ed organizzazione, nonché di raggiungimento dei risultati richiesti).
6. La revoca dell'incarico è disposta, con atto scritto e motivato, dallo stesso Direttore che lo ha conferito. La revoca dell'incarico viene disposta:
 - prima della scadenza, in relazione ai mutamenti organizzativi;
 - prima della scadenza, in seguito a specifico accertamento dei risultati negativi.
 - a seguito di accertamento di risultati negativi.
7. Prima della definitiva formalizzazione della revoca, conseguente all'accertamento di risultati negativi, il Direttore acquisisce in contraddittorio, le valutazioni del dipendente interessato assistito eventualmente da persone di sua fiducia o da un 1 rappresentante dell'organizzazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato.
8. Del contraddittorio, previa autorizzazione del dipendente interessato, verrà data 1 idonea e preventiva comunicazione alle organizzazioni sindacali rappresentative.
9. I risultati delle attività svolte dagli incaricati dell'area delle posizioni organizzative sono soggetti a valutazione annuale.
10. La valutazione dei risultati deve tenere conto dell'attività dell'incaricato in relazione agli obiettivi assegnati e alle capacità. La valutazione è effettuata dal Nucleo di Valutazione, ove istituito, o dal Direttore.
11. Il valore complessivo della retribuzione di posizione e di risultato non può essere inferiore all'importo delle competenze accessorie e delle indennità previste dal vigente contratto collettivo normale, compreso il compenso per il lavoro straordinario.
12. Viene demandato ad apposito Regolamento il sistema di valutazione delle posizioni organizzative e il sistema di valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi da parte dei Responsabili di servizio incaricati di posizione organizzativa.

ART. 21 – IL RESPONSABILE DI SERVIZIO

1. Con provvedimento motivato del Direttore, vengono nominati i responsabili di servizio.
2. Il responsabile di servizio, nell'ambito della struttura di riferimento, esercita tutte le prerogative operative, restando al Direttore o al responsabile incaricato di P. O. i compiti

di impostazione generale, di direzione, coordinamento e controllo, nell'ambito delle rispettive competenze.

3. Il responsabile del servizio:

- viene scelto tra il personale inquadrato nella categoria "D";
- cura la gestione corrente dei nuclei di attività e delle risorse umane e strumentali affidate nell'ambito degli indirizzi strategici e degli obiettivi definiti dall'Amministrazione;
- gestisce operativamente il personale assegnato al servizio;
- cura il preciso affidamento di compiti al personale, il suo orientamento e sviluppo professionale, le verifiche inerenti le prestazioni svolte e i risultati ottenuti;
- risponde al Direttore o al responsabile di P. O. circa il raggiungimento degli obiettivi assegnati, il rispetto delle regole organizzative e procedurali e lo sviluppo della qualità delle prestazioni offerte dal personale addetto;
- risponde del pronto adeguamento delle condizioni di fruizione dei servizi alle esigenze che si manifestano nell'interazione con l'utenza e con l'ambiente esterno, nel limite dei fattori sotto il proprio controllo;
- analizza i problemi di funzionamento delle attività affidate e l'evoluzione del contesto normativo, ambientale, rapportandosi in modo costruttivo con il Direttore o il responsabile di P.O. partecipando, altresì, alla programmazione e all'eventuale reimpostazione degli interventi;
- fornisce pareri scritti, su richiesta del Direttore, sulle materie rientranti nell'ambito della struttura di riferimento.

**ART. 22 – ASSUNZIONE DI PERSONALE A TEMPO DETERMINATO
NELL'AMBITO DELLA DOTAZIONE ORGANICA**

1. Per la temporanea copertura dei posti di responsabili di servizio o di coordinamento di attività di alta specializzazione il Presidente, nel rispetto dei principi di cui al 1° comma dell'art. 110 del D.Lgs n° 267/2000, dell'art. 19 commi 6, 6 bis e 6 ter del D.Lgs n° 165/2001, può stipulare contratti a termine, previa adozione, da parte della Conferenza, di un provvedimento, adeguatamente motivato, che specifichi:
 - la durata del contratto;
 - la forma di selezione prescelta;
2. I contratti di lavoro a termine potranno essere stipulati in favore del personale in possesso di particolare e comprovata qualificazione professionale, che abbiano svolto attività in organismi ed enti pubblici o privati ovvero aziende pubbliche o private con esperienza acquisita per almeno un quinquennio in funzioni direttive o dirigenziali, o che abbiano conseguito una particolare specializzazione professionale, culturale e scientifica desumibile da concrete esperienze di lavoro maturate, anche presso Amministrazioni statali, in posizioni funzionali previste per l'accesso alla dirigenza.

3. I contratti di cui ai precedenti commi non possono avere durata superiore al mandato elettivo del Presidente e possono essere rinnovati, per una sola volta.
4. Al personale di cui al presente articolo si applicano, di norma, i contratti collettivi nazionali vigenti del comparto " Regioni-Autonomie locali " nonchè quelli decentrati sottoscritti ai sensi dell'art. 40 del D.Lgs n 165/2001.
5. Il trattamento economico può essere integrato, con provvedimento motivato, da una indennità *ad personam*, commisurata alla specifica qualificazione professionale e culturale, anche in considerazione della temporaneità del rapporto e delle condizioni di mercato relative alle specifiche competenze professionali.
6. Il trattamento economico e l'eventuale indennità *ad personam* sono definiti in stretta correlazione con il bilancio dell'ente e non vanno imputati al costo contrattuale e del personale.



CAPO IV

PRESTAZIONI LAVORATIVE, INCENTIVAZIONI, ACCRESCIMENTO CAPACITA' OPERATIVA E DISPOSIZIONI PARTICOLARI SUL PERSONALE.

ART. 23 – SUBORDINAZIONE GERARCHICA

1. Il rapporto di dipendenza gerarchica implica l'autorità e la responsabilità di configurare un'organizzazione del lavoro che preveda, oltre l'individuazione di determinate posizioni, la possibilità di assegnare il personale alle posizioni stesse e di verificare e valutare le prestazioni.
2. Tutto ciò nell'ambito delle regole del rapporto d'impiego e del contratto di lavoro e nel rispetto dei criteri di razionale organizzazione adottati dall'Autorità d'Ambito.

ART. 24 – ORARIO DI LAVORO

1. Gli orari di servizio e di apertura degli uffici al pubblico sono fissati in funzione delle esigenze dell'utenza, delle caratteristiche delle strutture organizzative, dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi e nel rispetto delle leggi e dei contratti di lavoro.
2. Viene prevista la possibilità, ove occorra, di adottare l'orario flessibile di lavoro giornaliero, con l'individuazione di fasce temporali di flessibilità in entrata ed in uscita, individuando in tal caso la fascia di compresenza di tutto il personale.
3. L'articolazione dell'orario dovrà tenere conto della rilevanza esterna dei servizi prestati.
4. Nel rispetto dell'interesse pubblico, delle leggi, dei contratti collettivi nazionali di lavoro possono, nei modi e nelle forme stabilite dalle vigenti disposizioni, essere attivate procedure di trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno in part-time.

ART. 25 – VALUTAZIONE ED INCENTIVAZIONE

1. Il sistema di valutazione delle prestazioni e dei risultati dei dipendenti è effettuato, in ossequio alle declaratorie contrattuali, sulla base dei seguenti criteri:

- risultati ottenuti;
 - impegno e qualità delle prestazioni svolte;
 - gestione dei rapporti con l'utenza;
 - coinvolgimento nei processi operativi;
 - adattamento ai cambiamenti organizzativi;
 - partecipazione effettiva alle esigenze di flessibilità
 - iniziativa personale;
 - capacità propositiva in relazione a soluzioni innovative o migliorative
 - dell'organizzazione del lavoro.
2. I criteri dianzi indicati, opportunamente modificati e tarati a seconda delle professionalità da valutare, verranno strutturati in una specifica scheda di valutazione.
 3. Sono fatte salve eventuali modifiche o integrazioni, derivanti dall'attivazione del sistema delle relazioni sindacali.
 4. Il sistema di valutazione verrà adottato sia ai fini della progressione economica orizzontale all'interno delle categorie, sia, eventualmente, ai fini delle selezioni interne, finalizzate alla progressione economica verticale nel sistema di classificazione.
 5. I compensi per la produttività dei servizi, quale strumento di gestione delle risorse umane sono improntati, nel rispetto delle norme sulla tutela dei dati personali, ai principi di trasparenza e pubblicità e sono legati ai valori dell'impegno e della qualità e alla valutazione ed alla verifica dei risultati del personale sulla base dei criteri metodologici dianzi indicati.

ART. 26 – PERCORSI DI CARRIERA

1. L'Autorità d'Ambito, ai fini dell'utilizzo ottimale delle risorse umane, può promuovere nell'ambito delle normative vigenti ed in armonia con la contrattazione collettiva, sistemi premianti di percorsi di carriera e di sviluppo professionale.
2. I percorsi di carriera e di sviluppo professionale, nei limiti delle risorse disponibili, si realizzano secondo i criteri previsti dal Contratto collettivo nazionale di lavoro e nel rispetto delle disposizioni normative vigenti.

ART. 27 - FORMAZIONE

1. L'Autorità d'Ambito promuove la formazione, l'addestramento, l'aggiornamento ed il perfezionamento del personale, nei limiti delle disponibilità di bilancio annualmente determinate, sia in funzione della realizzazione di un efficiente utilizzo delle risorse umane, sia in funzione del miglioramento e della facilitazione dei rapporti tra

Amministrazione e cittadini utenti, sia in considerazione di mutamento di mansioni derivanti da provvedimenti di mobilità, sia infine, ai sensi dell'art. 7 comma 4 del D.Lgs n. 165/2001, in funzione dello sviluppo della cultura di genere della pubblica amministrazione.

2. In attuazione delle disposizioni di cui all'art. 7 bis del D.Lgs n. 165/2001, nell'ambito delle attività di gestione delle risorse umane e finanziarie, viene predisposto annualmente un piano di formazione del personale tenendo conto dei fabbisogni rilevati, delle competenze necessarie in relazione agli obiettivi, nonché della programmazione delle assunzioni e delle innovazioni normative e tecnologiche. Il piano di formazione indica gli obiettivi e le risorse finanziarie necessarie, nei limiti di quelle, a tale scopo, disponibili, prevedendo l'impiego delle risorse interne, di quelle statali e comunitarie, nonché le metodologie formative da adottare in riferimento ai diversi destinatari.

ART. 28 – MOBILITA' INTERNA ED ESTERNA

1. La gestione della mobilità interna costituisce uno strumento di sviluppo delle risorse umane e di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, finalizzato alla flessibilità dell'organizzazione degli uffici.
2. La mobilità interna del personale è disposta, secondo i principi fissati dalle leggi e dalle norme contrattuali, nel rispetto di apposite disposizioni regolamentari.
3. L'Autorità d'Ambito, nel rispetto dei principi generali di cui al D.L.vo n. 165/2001, può ricoprire, ai sensi dell'art. 30 del predetto Decreto, posti vacanti in organico, destinati alla copertura dall'esterno nell'ambito della programmazione di fabbisogno di personale, mediante passaggio diretto di dipendenti appartenenti alla stessa qualifica in servizio presso altre amministrazioni, che abbiano fatto regolare domanda.
4. Sono fatte salve in ogni caso eventuali disposizioni, inerenti i criteri generali o le procedure, contenute nei contratti collettivi nazionali di lavoro.
5. Il trasferimento è disposto previo consenso dell'amministrazione di appartenenza.
6. La mobilità esterna si attua nell'ambito dei posti disponibili per concorso pubblico e preventivamente alla approvazione del bando ai sensi dell'art. 30 del D. lgs. 165/2001, ferme restando le riserve di legge nei casi e con le modalità previsti dalle leggi e dai contratti collettivi.

ART. 29 – ASPETTATIVE PER MOTIVI PERSONALI E FAMILIARI E PER ALTRE CAUSE

1. Al dipendente con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, che ne faccia formale e motivata richiesta possono essere concessi, compatibilmente con le esigenze organizzative o di servizio, periodi di aspettativa per esigenze personali o di famiglia,

senza retribuzione e senza decorrenza dell'anzianità, per una durata complessiva di dodici mesi in un triennio da fruirsi al massimo in due periodi.

2. I periodi di aspettativa di cui al comma 1 non vengono presi in considerazione ai fini della disciplina contrattuale per il calcolo del periodo di comporto del dipendente.
3. La presente disciplina si aggiunge ai casi espressamente tutelati da specifiche disposizioni di legge o, sulla base di queste, da altre previsioni contrattuali.
4. I dipendenti con rapporto a tempo indeterminato ammessi ai corsi di dottorato di ricerca, ai sensi della legge 13 agosto 1984, n. 476 oppure che usufruiscano delle borse di studio di cui alla legge 30 novembre 1989, n. 398 sono collocati, a domanda, in aspettativa per motivi di studio senza assegni per tutto il periodo di durata del corso o della borsa.
5. Le aspettative per cariche pubbliche elettive e per volontariato restano disciplinate dalle vigenti disposizioni di legge.
6. Il dipendente, il cui coniuge presti servizio all'estero, può chiedere il collocamento in aspettativa senza assegni qualora l'ente non ritenga di poterlo destinare a prestare servizio nella stessa località in cui si trova il coniuge o qualora non sussistano i presupposti per un suo trasferimento nella località in questione.
7. L'aspettativa concessa ai sensi del comma precedente può avere una durata corrispondente al periodo di tempo in cui permane la situazione che l'ha originata. Essa può essere revocata in qualunque momento per ragioni di servizio o in difetto di effettiva permanenza all'estero del dipendente in aspettativa.
8. Il dipendente non può usufruire continuativamente di due periodi di aspettativa, anche richiesti per motivi diversi, se tra essi non intercorrano almeno sei mesi di servizio attivo. La presente disposizione non si applica in caso di aspettativa per cariche pubbliche elettive, per cariche sindacali, per volontariato e in caso di assenze di cui al D. Lgs. 26 marzo 2001, n. 151.
9. L'interessato che aspiri ad ottenere l'aspettativa deve presentare motivata domanda accompagnata da idonea documentazione e/o certificazione comprovante le ragioni della medesima.
10. La richiesta di aspettativa può essere respinta nel caso in cui l'assenza del dipendente comporti pregiudizio alla funzionalità degli Uffici o Servizi di appartenenza. Per gli stessi motivi può esserne ritardato l'accoglimento o ridotta la durata.
11. Essa può essere revocata per motivi di servizio, in qualunque tempo, o quando siano cessati i motivi per i quali è stata concessa o richiesta.
12. Durante l'aspettativa il dipendente non ha diritto a percepire alcuna retribuzione e il tempo trascorso in aspettativa non è valutato ai fini della maturazione delle ferie, della tredicesima mensilità, agli effetti dell'anzianità di servizio e ad ogni altro effetto comunque legato alla presenza in servizio, comprese le quote di salario accessorio. Le quote di salario accessorio non corrisposte, verranno ripartite proporzionalmente fra il personale chiamato ad assolvere le funzioni del dipendente collocato in aspettativa.
13. Sono fatte salve eventuali e diverse disposizioni normative o contrattuali vigenti nel tempo.

14. In applicazione dell'articolo 19 comma 6, 6 bis e 6 ter del D.Lgs n° 165/2001 e in deroga all'articolo 60 del testo unico delle disposizioni concernenti lo statuto degli impiegati civili dello Stato, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 10 gennaio 1957, n. 3, i dipendenti dell'Autorità d'Ambito, ancorché in posizione di comando, possono, a domanda, essere collocati in aspettativa senza assegni per lo svolgimento di attività presso soggetti e organismi pubblici o privati.
15. Il periodo di aspettativa, oltre che comportare il mantenimento della qualifica posseduta, il riconoscimento dell'anzianità di servizio, il diritto alla ricollocazione giuridica, funzionale, ed economica originaria, è utile ai fini del trattamento di quiescenza e previdenza.

ART. 30 – ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO – CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE E POSIZIONI DI LAVORO, PRESTAZIONI E RESPONSABILITA' PERSONALE E PROCEDIMENTALE

1. L'organizzazione del lavoro, intesa come combinazione funzionale delle prestazioni rese dai dipendenti, risponde a criteri di responsabilità e collaborazione di tutto il personale per il raggiungimento dei risultati dell'attività lavorativa.
2. L'organizzazione del lavoro si informa al più ampio e sistematico collegamento dell'attività degli uffici attraverso la comunicazione interna, realizzata mediante l'utilizzo di sistemi informatici e reti telematiche.
3. In tale ottica organizzativa ogni prestatore di lavoro dipendente è inquadrato nel sistema di classificazione secondo i dispositivi del contratto collettivo di lavoro del personale delle Regioni ed Autonomie Locali vigente nel tempo.
4. Il sistema di classificazione è articolato in: quattro categorie denominate rispettivamente A-B-C-D.
5. Le categorie sono individuate mediante declaratorie contrattuali che descrivono l'insieme dei requisiti professionali necessari per lo svolgimento delle mansioni pertinenti a ciascuna di esse.
6. I profili descrivono il contenuto professionale delle attribuzioni proprie della categoria.
7. Le mansioni rappresentano il complesso di attribuzioni e compiti del dipendente intese come criterio determinativo qualitativo della prestazione.
8. Ogni prestatore di lavoro, pertanto, risponde direttamente della validità delle prestazioni rese nell'ambito della posizione di lavoro assegnata.
9. Il prestatore è adibito alle mansioni per le quali è stato assunto o alle mansioni considerate equivalenti nell'ambito della classificazione professionale prevista dai vigenti contratti, ovvero a quelle corrispondenti alla qualifica superiore che abbia successivamente acquisito per effetto dello sviluppo professionale o di procedure concorsuali o selettive.

10. L'esercizio di fatto di mansioni non corrispondenti alla qualifica di appartenenza non ha effetto ai fini dell'inquadramento del prestatore o dell'assegnazione di incarichi di direzione.
11. Per obiettive esigenze di servizio, ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs n. 165/2001, il prestatore di lavoro, può essere adibito, nel rispetto delle norme contrattuali, a mansioni proprie della qualifica immediatamente superiore:
 - nel caso di vacanza di posto in organico, per non più di sei mesi, prorogabili fino a dodici, qualora siano state avviate le procedure per la copertura del posto vacante;
 - nel caso di sostituzione di altro dipendente assente con diritto. alla conservazione del posto, con esclusione dell'assenza per ferie, per la durata dell'assenza.
12. Si considera "svolgimento di mansioni superiori" solamente l'attribuzione in modo prevalente, sotto il profilo qualitativo, quantitativo e temporale, dei compiti propri di dette funzioni.
13. Nei casi dianzi contemplati, per il periodo di effettiva prestazione, il lavoratore ha diritto al trattamento previsto per la qualifica superiore.
14. Nel caso in cui l'utilizzazione del dipendente sia disposta per sopperire a vacanze dei posti in organico, immediatamente, e comunque nel termine massimo di 90 giorni, decorrenti dalla data in cui il dipendente è assegnato alle predette mansioni, devono essere avviate le procedure per la copertura dei posti vacanti.
15. Al di fuori delle ipotesi contemplate è nulla l'assegnazione del lavoratore a mansioni proprie di una qualifica superiore, ma al lavoratore è corrisposta la differenza di trattamento economico con la qualifica superiore.
16. L'attribuzione delle mansioni superiori è disposta, con provvedimento motivato, dal Direttore.

ART. 31 – VALUTAZIONE DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI

1. L'amministrazione definisce sistemi e meccanismi di valutazione dei Responsabili dei Servizi della gestione in relazione agli obiettivi da perseguire ed alle risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili, attraverso il nucleo di valutazione.
2. L'amministrazione determina, in via preventiva, i criteri che informano i sistemi di valutazione, dandone notizia alle rappresentanze sindacali dell'ente, prima della definitiva determinazione.

ART. 32 – CONTROLLO DI GESTIONE

1. L'Autorità d'Ambito attiva il controllo di gestione secondo le modalità stabilite dai decreti legislativi n. 267/2000 e 165/2001 e dal Regolamento di Gestione contabile al fine di

verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati, l'efficienza, l'efficacia e l'economicità dell'attività finalizzata alla realizzazione dei perdetti obiettivi.

ART. 33 – FASCICOLI PERSONALI

1. Per ogni dipendente è tenuto presso il servizio personale un fascicolo personale che deve contenere i documenti che interessano: i provvedimenti relativi alla nomina, i trasferimenti, alla posizione organizzativa rivestita, la carriera effettuata, il trattamento economico in godimento, i servizi a tempo indeterminato eventualmente prestati presso altre pubbliche amministrazioni, i decreti di riscatto dei servizi non di ruolo, le attività di formazione e aggiornamento professionale svolte, gli atti di attribuzione di premi e sanzioni, i risultati ottenuti e delle prestazioni rese nell'ambito di eventuali sistemi di valutazione istituiti nell'Ente, agli incarichi istituzionali ricevuti, le autorizzazioni ottenute per lo svolgimento di incarichi extraistituzionali, nonché tutte informazioni idonee ad accertare la professionalità acquisita ed ogni altra notizia utili ai fini del rapporto di lavoro.

ART. 34 – CONTROLLO SULLA PRESENZA IN SERVIZIO

1. Il controllo e la rilevazione della presenza in servizio, sia durante l'orario di lavoro ordinario che in quello straordinario, viene effettuato mediante timbratura del cartellino marcatempo da parte dei dipendenti.
2. Detto cartellino ha anche la funzione di tesserino di identificazione personale del dipendente nell'ambito delle strutture dell'Ente e durante l'orario di lavoro.
3. Per le funzioni di cui al precedente comma 2, il tesserino deve essere indossato da ogni dipendente in maniera visibile per l'intera durata dell'orario di servizio, anche durante la permanenza per motivi di servizio presso sedi di lavoro diverse da quella di appartenenza.
4. Nelle sedi di lavoro distaccate, sprovviste di sistemi di rilevazione automatica delle presenze, ove non è possibile raggiungere i terminali - orologio per la timbratura elettronica è consentito l'uso di appositi registri secondo le modalità di cui al comma successivo.
5. Per particolari prestazioni lavorative connesse all'espletamento di funzioni rese in orari non compresi in quelli ordinari, oppure al di fuori della sede di ufficio, al controllo ed alla rilevazione delle presenze potrà procedersi mediante apposizione della firma su registri o fogli di presenza o altro, con la vidimazione o il successivo visto del responsabile del Servizio interessato.

ART. 35 – SERVIZIO DI MENSA SOSTITUTIVA

1. L'Ente, in attuazione della normativa vigente in materia, adegua periodicamente le proprie strutture adottando forme di articolazione dell'orario di lavoro, dell'orario di servizio e dell'orario di apertura al pubblico, idonee a soddisfare il fabbisogno dell'utenza e tenendo conto delle esigenze dei singoli servizi.
2. Al fine di agevolare la realizzazione delle forme di organizzazione del lavoro e le maggiori disponibilità richieste dagli operatori, l'Ente istituisce il servizio sostitutivo della mensa, mediante aziende esterne convenzionate, o assegna in alternativa, dei *Ticket buoni pasto*.
3. Non potrà usufruire di tale diritto il personale che effettua orario unico, salvo i casi di rientro pomeridiano.
4. Il dipendente è tenuto a pagare per ogni pasto un corrispettivo pari ad 1/3 del costo unitario risultante dalla convenzione.
5. E' vietata ogni forma di monetizzazione.

ART. 36 – COMITATO PARI OPPORTUNITA'

1. L'Autorità d'Ambito assicura pari opportunità al proprio personale. A tal fine può essere costituito un Comitato per le pari opportunità, le cui funzioni sono individuate

ART.37 – NUCLEO DI VALUTAZIONE

1. L'Autorità può istituire un nucleo di valutazione quale organo di controllo di gestione a supporto degli organi di governo .
2. Il nucleo è composto dai seguenti membri:
 - a) Il Direttore dell'Autorità d'Ambito – con funzioni di Presidente;
 - b) Il Revisore dei Conti;
 - c) Il Segretario, ove nominato, o, in caso di mancata nomina, da un consulente esterno, con esperienza in materia di valutazione.
3. Nell'espletamento dei propri compiti si avvale del supporto tecnico del personale dell'Autorità.
4. Al nucleo è attribuito il controllo economico di gestione afferente la realizzazione degli obiettivi predeterminati, nell'ambito degli strumenti di programmazione, nonché la correttezza e la economicità nella gestione delle risorse.

5. Il nucleo procede inoltre al monitoraggio dei risultati e dell'operato dei Responsabili dei Servizi, formulando la valutazione dei responsabili incaricati di posizione organizzativa.
6. Il nucleo effettua la valutazione delle attività e dei risultati finali delle strutture con periodici rapporti di gestione allo scopo di far conoscere i risultati finanziari ed economici conseguiti nonché gli scostamenti rispetto le previsioni.



CAPO V
NORME TRANSITORIE ENTRATA IN VIGORE E DISPOSIZIONI FINALI

ART. 38 – NORME TRANSITORIE

1. La nuova organizzazione degli uffici e dei servizi, così come definita dallo schema organizzativo del presente regolamento, nonché la distribuzione delle competenze è effettuata gradualmente, e comunque è posta in essere solo dopo la copertura dei posti dei responsabili dei Servizi.
2. Le modalità di attuazione sono attribuite al Direttore ad avvenuta approvazione del programma triennale e piano occupazionale da parte della Conferenza.

ART. 39 – NORMA DI RINVIO

1. Per quanto non previsto dal presente Regolamento, si rinvia alla legislazione vigente per il personale e alle norme contrattuali di lavoro.

ART. 40 – ABROGAZIONE DI NORME PREESISTENTI

1. Con l'entrata in vigore del presente Regolamento, sono abrogate tutte le disposizioni in materia di organizzazione e di personale in contrasto o comunque incompatibili con quelle in esso contenute.

ART. 41 – ENTRATA IN VIGORE

1. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello di pubblicazione all'albo.



AUTORITA' D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N° 2 "BIELLESE , VERCELLESE , CASALESE"

DOTAZIONE ORGANICA

Nel complesso risulta costituita, oltre alla figura del Direttore e del Segretario da:

- n. 6 Direttivi di Categoria D (n. 2 Direttivi Amministrativi; n. 4 Direttivi Tecnici)
- n. 1 Istruttore di Categoria C (Istruttore Amministrativo)

UFFICIO DI DIREZIONE:

a) **Direttore** – Incarico di diritto privato.

Funzioni : Responsabile della gestione tecnico, amministrativa e finanziaria dell'Ente.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO – FINANZIARIO - COMUNICAZIONE

a) **Responsabile del Servizio** – n° 1 dipendente di categoria D3

Funzioni: Vice Direzione per le competenze di natura amministrativa - Attività di supporto amministrativo e di segreteria al Direttore, al Presidente e agli organi dell'Autorità d'Ambito - Elaborazione del bilancio preventivo economico e del Piano operativo di gestione - Gestione del bilancio preventivo economico dell'Autorità di Ambito mediante l'emissione di provvedimenti di liquidazioni di spesa, mandati di pagamento e reversali di incasso - Gestione dei rapporti con la Tesoreria - Predisposizione del bilancio consuntivo - Predisposizione del sistema di controllo di gestione dell'Autorità di Ambito - Cura degli

acquisti di quanto necessario per il funzionamento degli uffici, rapporti con i fornitori, gestione dell'economato - Gestione giuridica del personale - Gestione amministrativa del personale: tenuta dei libri delle presenze, collaborazione con i consulenti per l'elaborazione delle buste paga ed il pagamento degli oneri relativi agli stipendi (Irpef, previdenza, INAIL ecc.) – Contratti – Economato - Atti contabili - Responsabilità servizio finanziario – Protocollo - Supporto amministrativo al Direttore ed al Presidente - Predisposizione del sistema di controllo di gestione dell'Autorità di Ambito - Attività di tutela del consumatore attinente alla parte amministrativa - Gestione dell'attività di comunicazione dell'Ente - Effettuazione di campagne di informazione verso gli utenti, consumatori ed altri soggetti interessati, circa il ruolo dell'Autorità d'Ambito ed alle peculiarità del servizio idrico integrato - Promozione ed effettuazione di attività di promozione e sensibilizzazione circa l'uso consapevole e responsabile delle risorse idriche nonché sulla salvaguardia delle stesse - Promozione ed effettuazione di progetti didattici volti all'educazione ambientale in generale ed in particolare a quella riguardante l'acqua in particolare ed ai suoi aspetti legati all'uso ed alla sua salvaguardia - Programma tariffe - Piano d'Ambito e Piani Stralcio. Parte economico-finanziaria - Controllo economico delle gestioni - Verifica del rispetto dei ricavi totali e dell'articolazione tariffaria in esecuzione dei Piani Stralcio - Gestione convenzione di affidamento servizio. Parte Amministrativa.

- b) n° 1 dipendente categoria di accesso D1 di supporto amministrativo e finanziario.
- c) n° 1 dipendente categoria di accesso C1 di supporto per attività di Segreteria-Protocollo ed Economato.

SERVIZIO TECNICO - CONTROLLO – APPROVAZIONE PROGETTI

- a) **Responsabile del Servizio** – n° 1 dipendente di categoria D3

Funzioni: Vice Direzione per le competenze di natura tecnica - Esame istruttoria ed approvazione dei progetti inerenti il Servizio idrico integrato - Gestione delle problematiche tecniche legate alla realizzazione degli investimenti - Gestione delle problematiche inerenti la salvaguardia delle captazioni idriche - Studio sulla disponibilità della risorsa idrica sotterranea e superficiale - Identificazione delle criticità - Gestione delle emergenze idriche di acquedotto, fognatura e depurazione - Gestione interventi delle Comunità Montane realizzati con il contributo tariffario - Valutazione e performance dei gestori - Responsabilità del controllo generale delle gestioni del servizio idrico integrato - Rapporti con i soggetti terzi proprietari di impianti e reti del servizio idrico integrato - Gestione del Servizio Informatizzato Risorse Idriche - Gestione del sistema informativo con il gestore (parte tecnica) con lo scopo di ottenere il flusso di informazioni necessario ad assicurare il rispetto degli obblighi contrattuali - Monitoraggio del piano degli investimenti al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi relativi agli investimenti - Monitoraggio delle performance tecniche al fine di ottenere le informazioni per aggiornare il quadro sulla consistenza tecnica e di servizio della gestione - Analisi, valutazioni e proposte circa i piani stralcio degli investimenti infrastrutturali - Rilascio di pareri, autorizzazioni e attività tecniche di competenza previste dalle normative di settore - Attività di ricerca e rapporti con gli enti esterni - Attività di formazione e studio volta ad assicurare il continuo aggiornamento, acquisendo in particolare documenti e studi di altri enti

di regolazione, centri di ricerca, Università, Comitato di Vigilanza, Associazione Nazionale degli Enti d'Ambito - Gestione sito web dell'Autorità d'Ambito - Gestione delle problematiche relative alla sicurezza sul lavoro dell'Ente - Gestione delle reti informatiche e telefoniche dell'Ente - Supporto tecnico al Direttore - Pianificazione in generale - Programma investimenti - Piano d'Ambito e Piani Stralcio. Parte tecnica - Controllo degli investimenti - Piano di coordinamento delle gestioni - Analisi della domanda - Gestione convenzione di affidamento servizio. Parte tecnica - Gestione dei Regolamenti d'Utenza.

b) n° 2 dipendenti categoria di accesso D1 supporto tecnico.

SERVIZIO DI STAFF - TUTELA CONSUMATORE

a) **Responsabile del Servizio** – n° 1 dipendente di categoria D

Funzioni: Gestione della Carta del Servizio - Gestione mutui dei Comuni - Competenza delle procedure per la ricomposizione amichevole delle controversie - Effettuazione di indagini sulla percezione della qualità del servizio da parte dei consumatori - Attività di tutela del consumatore - Gestione dei reclami che gli utenti o le associazioni dei consumatori giudicano inevasi dal gestore - Attività di supporto, secondo le direttive del Direttore, ai responsabili dei Servizi di "line" nelle materie relative al Piano d'Ambito, ai Piani Stralcio, alle tariffe ed al controllo delle gestioni - Supporto alla Direzione.