



C.I.R.A. S.r.l.

Sede legale e Impianto di depurazione
17058 Dego, Loc. Piano 6/A (SV)
C.F. 92054820094 - P.I. 01221980095
E-mail: servizioclienti@ciraservizioidrico.it
Pec: consorzioCirasu@pcert.postecert.it
Web site: www.ciraservizioidrico.it

Allegato 3

Articolazione degli uffici

**C.I.R.A. S.r.l.**

Sede legale e Impianto di depurazione
17058 Dego, Loc. Piano 6/A (SV)
C.F. 92054820094 - P.I. 01221980095
E-mail: servizioclienti@ciraservizioidrico.it
Pec: consorzioCirasu@pcert.postecert.it
Web site: www.ciraservizioidrico.it

Articolazione degli uffici

Uffici e competenze	Responsabili / Referenti
Direzione Generale	Dott. Ing. Maurizio Valle
Progettazione, Sviluppo e Pianificazione	Dott. Ing. Jessica Giordano
Amministrazione e Finanza	Dott.ssa Michela Cristino / Rag. Micaela Dacasto
Acquisti, gare ed appalti	Dott. Mattia Monticelli / Dott.ssa Valentina Gennarelli
Area Utenza Servizio Idrico Integrato	Rag. Michele De Stefano
Qualità/Servizi connessi all'Utenza	Dott.ssa Ilenia Verdino
Sportello pubblico, segreteria e centralino	Rag. Damiano Federica / Rag. Micaela Dacasto / Rag. Milena Cossu
Servizio tecnico - Gestione reti ed impianti acquedotto/fognatura/depurazione	P.I. Marco Giglio
Area tecnica – Lavori, Mappatura e Digitalizzazione reti	Geom. Igor Serafino / Geom. Giulio Russo / P.I. Michele Schinca
Ambiente ed Autorizzazioni	Dott.ssa Valentina Gennarelli
Qualità processi – laboratori	Dott.ssa Antonella Onori



C.I.R.A. S.r.l.

Sede legale e Impianto di depurazione
17058 Dego, Loc. Piano 6/A (SV)
C.F. 92054820094 - P.I. 01221980095
E-mail: servizioclienti@ciraservizioidrico.it
Pec: consorzioCirasu@pcert.postecert.it
Web site: www.ciraservizioidrico.it

Competenze degli Uffici

DIREZIONE GENERALE

- Gestione aziendale per l'attuazione degli indirizzi programmatici e perseguimento degli obiettivi societari connessi alla gestione del Servizio Idrico Integrato.
- Pianificazione e controllo economico, finanziario e gestionale dell'azienda.
- Formulazione e sottoscrizione di pareri tecnici emessi dall'Ente, nell'ambito di procedimenti concertativi o di competenza del Gestore.
- Attività tecnico manageriali connesse agli adempimenti di settore regolati ARERA.
- RUP e Direzione Lavori.
- Rapporti con gli istituti di credito.
- Sovrintendenza alle procedure di gara e concorsi, stipula dei contratti.
- Definizione delle strategie nelle procedure di acquisizione di beni e servizi finalizzate ad ottimizzare i costi di approvvigionamento, nel rispetto delle leggi, delle direttive aziendali e dei regolamenti.
- Rilascio autorizzazioni ordini di acquisto e spese per l'ordinario funzionamento dell'Ente.
- Supervisione e coordinamento manutenzioni impianti e reti.
- Gestione degli adempimenti normativi/autorizzativi specifici.
- Rapporti con gli Enti.
- Gestione del personale, assegnazione carichi lavoro e coordinamento.
- Valutazione del rischio, informazione e formazione del personale dipendente.

PROGETTAZIONE, SVILUPPO E PIANIFICAZIONE

- Programmazione degli investimenti, gestione e supervisione dell'attuazione.
- Progettazione ed implementazione interventi (reti ed impianti) per il miglioramento continuo del Servizio Idrico Integrato.
- Innovazione, ricerca ed ottimizzazione dei processi.
- Gestione dei progetti strategici e di rilevanza per l'Ente.
- Attività tecnico manageriali connesse agli adempimenti di settore regolati ARERA.
- RUP e Direzione Lavori.
- Analisi dati e performance dell'Ente.
- Supporto tecnico trasversale e coordinamento uffici.
- Assistenza alla Direzione Generale nell'individuazione delle esigenze di potenziamento e ampliamento, rinnovo e realizzazione di reti ed impianti, compresa la gestione delle procedure di permitting e di appalto correlate.

AMMINISTRAZIONE E FINANZA

- Ricezione, emissione e registrazione dei documenti contabili (di natura economica, patrimoniale e finanziaria).
- Gestione e stesura del bilancio d'esercizio.
- Tenuta registri contabili (libro giornale, inventario, libro cespiti, ecc.).
- Gestione flussi finanziari mediante tenuta scadenziario passività, disposizioni pagamento verso fornitori, personale, Erario ed Enti previdenziali e rilevazione incassi (fatta eccezione per la contabilità analitica relativa alla fatturazione del S.I.I., salvo casi particolari di "grandi" utenze e/o attività produttive – per depurazione – con fatturazioni particolari).
- Gestione dei c/c bancari e postali, elaborazioni di prospetti di riconciliazione delle movimentazioni.
- Gestione delle pratiche di ricorso al credito a breve e medio/lungo termine (aperture di credito in conto/corrente, anticipazione fatture, finanziamenti, mutui, ecc.).
- Gestione della fiscalità aziendale (imposte dirette e indirette, imposte locali, tenuta registri e liquidazione I.V.A.,



C.I.R.A. S.r.l.

Sede legale e Impianto di depurazione
17058 Dego, Loc. Piano 6/A (SV)
C.F. 92054820094 - P.I. 01221980095
E-mail: servizioclienti@ciraservizioidrico.it
Pec: consorziocirasu@pcert.postecert.it
Web site: www.ciraservizioidrico.it

elaborazione dichiarazione dei redditi, adempimenti sostenuto d'imposta).

- Rapporti con gli Enti pubblici e privati relativamente alle materie di competenza.

ACQUISTI, GARE E APPALTI

- Elaborazione documentazione amministrativa relativa a bandi di gara e appalti, in collaborazione con gli uffici aziendali competenti per le specifiche procedure.
- Gestione Albo Fornitori.
- Contatto con i fornitori per le proposte economiche e la gestione delle trattative.
- Richieste di offerte, acquisizione della documentazione amministrativa, ed emissione dell'ordine di acquisto nel rispetto dei regolamenti e delle disposizioni di legge e nei tempi concordati.
- Gestione dei magazzini con la finalità di ottimizzare le giacenze e i livelli di servizio.
- Gestione degli automezzi e dei mezzi d'opera dal punto di vista amministrativo e gestione delle attività di verifica periodica e di manutenzione ordinaria e straordinaria affidate ad officine terze; gestione dei rapporti con le società di noleggio.
- Tracciabilità dei flussi finanziari.
- Gestione gare, appalti e contratti in generale.
- Gestione comunicazioni con l'Autorità Nazionale Anticorruzione, in collaborazione con gli altri Uffici interessati.

AREA UTENZA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- Definizione, in collaborazione con il Direttore Generale, dei livelli di servizio, delle pratiche operative, degli stili di gestione dell'Utenza e degli indici di controllo della qualità del servizio.
- Pianificazione delle attività post contrattualistiche per la clientela (attivazione, voltura, subentro, cessazione, verifica letture, cambio contatore, piombatura/spiombatura, posa, prelievo).
- Coordinamento della rilevazione dei consumi presso i clienti (letture), interfacciandosi con eventuali ditte esterne.
- Predisposizione dei cicli di fatturazione, verifica delle fatture/bollette di prova ed emissione fatture/bollette definitive.
- Gestione delle problematiche connesse al flusso di elaborazione dei dati di fatturazione e delle informazioni collaterali.
- Supporto alla contabilità generale per le registrazioni contabili delle fatturazioni e degli incassi del S.I.I.
- Supporto alla Direzione in riferimento ai rapporti con le Autorità preposte al controllo dei prezzi e tariffe e con gli altri organismi pubblici e privati relativamente alle materie di competenza.
- Analisi dei diversi scenari di tariffazione e previsioni di incasso.
- Supporto ed elaborazioni correlate alla predisposizione istanze settore idrico ARERA (es. qualità contrattuale, qualità tecnica, conti annuali separati, proposta ed aggiornamento schema tariffario).
- Predisposizione e invio della reportistica di legge, delle dichiarazioni per l'Authority.

QUALITA' / SERVIZI CONNESSI ALL'UTENZA

- Attivazione delle azioni di risoluzione delle segnalazioni/richieste della clientela sulle tematiche di competenza.
- Esecuzione delle attività volte all'assistenza dell'Utenza nel processo di vendita e post-vendita (informazione, risposta ai reclami).
- Pianificazione di iniziative volte al miglioramento del servizio (Customer Satisfaction).
- Gestione dell'immagine aziendale e comunicazione verso l'Utenza (es. sito internet) con particolare riferimento alla divulgazione degli impegni contenuti nella politica aziendale e nella Carta dei Servizi.
- Supporto al controllo di gestione mediante analisi mirate sull'Utenza gestita.
- Predisposizione reportistica necessaria al controllo periodico delle attività, esecuzione delle verifiche e monitoraggio di



C.I.R.A. S.r.l.

Sede legale e Impianto di depurazione
17058 Dego, Loc. Piano 6/A (SV)
C.F. 92054820094 - P.I. 01221980095
E-mail: servizioclienti@ciraservizioidrico.it
Pec: consorziocirasu@pcert.postecert.it
Web site: www.ciraservizioidrico.it

eventuali situazioni anomale e/o criticità.

- Rilevazione e registrazione degli incassi secondo le modalità previste (bollettino postale, bollettino bancario, POS, PagoPA).
- Emissione, per le posizioni insolute, delle lettere di sollecito bonario e comunicazioni di messa in mora.
- Gestione delle pratiche di dilazione pagamento delle posizioni finanziarie attive verso l'utenza e supporto al front office per la concessione delle stesse.
- Gestione e coordinamento di società di recupero crediti, nella misura in cui le pratiche vengano cedute all'esterno.
- Supporto al servizio Legale per le pratiche giudiziali e stragiudiziali di recupero crediti.
- Collaborazione con la Direzione Generale per le attività inerenti ai contenziosi.

SPORTELLO PUBBLICO, SEGRETERIA E CENTRALINO

- Ricezione ed evasione delle richieste da parte dell'Utenza (in formato elettronico – e-mail, telefonico, postale, diretto), smistamento verso gli uffici interessati delle altre comunicazioni.
- Gestione dei contatti con l'utenza.
- Incasso fatture mediante POS (o strumenti simili) e in denaro presso lo Sportello fisico.
- Gestione della corrispondenza in entrata e in uscita.
- Gestione del protocollo in entrata e uscita, unitamente all'archivio documentale aziendale.
- Gestione del centralino aziendale e posta elettronica certificata.

SERVIZIO TECNICO - GESTIONE RETI ED IMPIANTI ACQUEDOTTO/FOGNATURA/DEPURAZIONE

- Conduzione e controllo delle reti ed impianti afferenti ai settori acquedotto/fognatura/ depurazione, servizio di pronto intervento e reperibilità.
- Attività sistematica di ricerca perdite o su input emergenti dall'elaborazioni dei dati di misura.
- Organizzazione della manutenzione preventiva, ordinaria e straordinaria (meccanica, elettrica, elettromeccanica, idraulica), reti ed impianti.
- Predisposizione note lavori per addebito a terzi, da trasmettere all'Ufficio Amministrazione e Finanza.
- Istruttorie, verifiche e sopralluoghi preliminari, verifica in corso d'opera della corretta esecuzione dei lavori.
- Rilascio pareri sulle opere di scarico ed allacciamento alla pubblica fognatura.
- Contatto con i fornitori per le proposte economiche e la gestione delle trattative in riferimento all'attività tecnica specifica.
- Supporto ed elaborazioni correlate alla predisposizione istanze settore idrico ARERA (es. qualità tecnica).

AREA TECNICA – LAVORI, MAPPATURA E DIGITALIZZAZIONE RETI

- Predisposizione capitolati tecnici ed altra documentazione a supporto dell'Ufficio Gare e Appalti per eventuali affidamenti a terzi di opere afferenti ai settori acquedotto/fognatura/depurazione e/o a tali servizi connessi (scavi, fornitura materiali, ecc.).
- Direzione lavori.
- Gestione, preventivazione, affidamenti a ditte esterne per esecuzione nuovi allacciamenti acquedotto in suolo pubblico.
- Esecuzione di rilievi topografici e misurazioni in campo.
- Predisposizione degli elaborati per l'ottenimento delle autorizzazioni necessarie alla realizzazione di nuovi allacci ed estensioni reti e/o per la realizzazione degli investimenti previsti.
- Controllo lavori, monitoraggio stati avanzamento e stesura contabilità per la realizzazione di nuove reti ed impianti.
- Assistenza alla Direzione Generale nell'individuazione e valutazione delle esigenze di potenziamento e ampliamento, rinnovo e realizzazione di reti ed impianti.
- Segnalazione dei sottoservizi gestiti, su richiesta di altri Enti Gestori e/o Utenti e/o Imprese.
- Rilievi delle reti e sopralluoghi puntuali e aggiornamento costante per implementazione cartografie.



C.I.R.A. S.r.l.

Sede legale e Impianto di depurazione
17058 Dego, Loc. Piano 6/A (SV)
C.F. 92054820094 - P.I. 01221980095
E-mail: servizioclienti@ciraservizioidrico.it
Pec: consorziocirasu@pcert.postecert.it
Web site: www.ciraservizioidrico.it

- Verifiche e accertamenti in merito ad allacciamenti esistenti e gestione tecnica per gli assoggettamenti/sgravi delle quote tariffarie.

AMBIENTE ED AUTORIZZAZIONI

- Predisposizione e coordinamento, dei piani di campionamento delle acque potabili, delle acque reflue e degli scarichi produttivi e verifica dell'adeguatezza.
- Gestione autorizzazioni ambientali e connessi adempimenti, relativamente ai siti aziendali.
- Supporto e collaborazione con la Direzione Generale per tutte le tematiche in materia ambientale.
- Coordinamento e supervisione nella gestione dei rifiuti prodotti e dei rischi ambientali afferenti a tale attività; tenuta e aggiornamento dei registri rifiuti per tutte le attività aziendali e relativi adempimenti e denunce.
- Svolgimento delle azioni dirette ad assicurare la corretta organizzazione nella gestione dei rifiuti da parte dell'Azienda e di vigilare sulla corretta applicazione della normativa di riferimento (Assolvimento incarico di responsabile tecnico gestione rifiuti albo nazionale gestori ambientali in riferimento alle categorie di interesse).
- Gestione dei rapporti con ARPAL, ASL, Provincia ed EGA relativamente ai controlli ed alla qualità dei prodotti/servizi erogati, partecipando a riunioni e gruppi di lavoro.
- Sviluppo ed implementazione dei Water Safety Plan nel servizio idrico e gestione delle attività correlate.
- Aggiornamento su normativa di settore.
- Definizione delle esigenze formative legate ad aspetti ambientali relativi a cogenze normative.

QUALITÀ PROCESSI – LABORATORI

- Monitoraggio e conduzione dei processi di disinfezione acque potabili.
- Monitoraggio e gestione dei processi di depurazione impianti trattamento acque reflue.
- Gestione archivi esiti analitici autocontrolli e predisposizione comunicazioni agli Enti.
- Gestione registri di impianto e coordinamento attività di gestione/manutenzione.
- Indagini parametri analitici reflui fognari presso la rete.
- Gestione delle segnalazioni ambientali.
- Esecuzione campionamenti acque potabili, reflui, rifiuti trattati e/o smaltiti da sottoporre ad analisi.
- Partecipazione all'apertura dei campioni e alle analisi di controllo effettuate da ARPAL ed ASL.
- Espressione dei necessari pareri tecnici ai fini dell'autorizzazione allo scarico in fognatura dei siti industriali/produttivi, partecipando a incontri e riunioni con Provincia ed EGA.
- Esecuzione delle attività di controllo sugli scarichi dei siti industriali/produttivi mediante visite ispettive, letture dei misuratori di portata e campionamenti.
- Predisposizione dei contratti delle utenze industriali/produttive e definizione della relativa tariffazione.
- Predisposizione capitolati tecnici ed altra documentazione a supporto dell'Ufficio Gare e Appalti per eventuali affidamenti a terzi di servizi (smaltimento fanghi, ecc.).
- Individuazione parametri significativi e relativi metodi analitici da applicare in occasione criticità (scarichi anomali, inquinamenti, ecc.).