



**COMUNE DI PIETRAPAOLA**  
**(Provincia di Cosenza)**

**REGOLAMENTO DEL SERVIZIO  
IDRICO INTEGRATO**

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 30 del 16/12/2022 (Pubblicata all'Albo Pretorio Online del Comune di PIETRAPAOLA dal 20/12/2022 al 04/01/2023 – n. 621 pubblicazione).

Regolamento pubblicato all'Albo Pretorio Online del Comune di PIETRAPAOLA in data 14/01/2023, ove vi rimarrà pubblicato per trenta giorni consecutivi.

## **INDICE**

### **PREMESSA**

#### **Parte I**

#### **NORME CONTRATTUALI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E REGOLAMENTO DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO**

- ARTICOLO 1 ENTE GESTORE E NORME PER LA FORNITURA DELL'ACQUA
- ARTICOLO 2 DEFINIZIONI
- ARTICOLO 3 SISTEMA DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (FORNITURA DELL'ACQUA)
- ARTICOLO 4 PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO
- ARTICOLO 5 VOLTURA
- ARTICOLO 6 VOLTURA A TITOLO GRATUITO
- ARTICOLO 7 DURATA DEL CONTRATTO E SUA DISDETTA
- ARTICOLO 8 RIATTIVAZIONE
- ARTICOLO 9 TIPI DI USO, TIPOLOGIA DI UTENZA E LIMITAZIONI ALL'USO
- ARTICOLO 10 REALIZZAZIONE DI ALLACCIAMENTI PER USO PUBBLICO, MISURAZIONE DEI PRELIEVI D'ACQUA E RELATIVA FATTURAZIONE
- ARTICOLO 11 PRELIEVI ABUSIVI DALLE UTENZE PER USO PUBBLICO
- ARTICOLO 12 SOGGETTI LEGITTIMATI ALLA RICHIESTA DI FORNITURA D'ACQUA
- ARTICOLO 13 RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO
- ARTICOLO 14 DIRITTO DI RIFIUTO O REVOCA DELLA FORNITURA
- ARTICOLO 15 PRELIEVI ABUSIVI
- ARTICOLO 16 DIVIETO DI RIVENDITA DELL'ACQUA
- ARTICOLO 17 REALIZZAZIONE DEGLI IMPIANTI, FORNITURA SU STRADE E COMPETENZA PER LE MANUTENZIONI
- ARTICOLO 18 MISURATORE D'UTENZA E MANUTENZIONE DELLE RETI INTERNE
- ARTICOLO 19 COLLOCAZIONE DEL MISURATORE PER LE UTENZE SINGOLE
- ARTICOLO 20 COLLOCAZIONE DEL MISURATORE PER LE UTENZE CONDOMINIALI
- ARTICOLO 21 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO E VERIFICA DEL MISURATORE D'UTENZA
- ARTICOLO 22 DIRITTO DI ACCESSO PER VERIFICA DELLA RETE INTERNA
- ARTICOLO 23 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE
- ARTICOLO 24 MANOMISSIONI DELLE OPERE DEL MISURATORE D'UTENZA
- ARTICOLO 25 INTERRUZIONE DEL SERVIZIO
- ARTICOLO 26 REDAZIONE DEL VERBALE PER INTERVENTI E VERIFICHE
- ARTICOLO 27 LIMITATORI DI PORTATA
- ARTICOLO 28 NORME PER L'ESECUZIONE DELLE PRESE IDRICHE
- ARTICOLO 29 SERVIZIO IDRANTI ANTINCENDIO
- ARTICOLO 30 DISPOSITIVI DI LIMITAZIONE ALL'UTILIZZO DELLA RISORSA IDRICA PROVENIENTE DA PUBBLICO ACQUEDOTTO PER GLI EDIFICI APERTI AL PUBBLICO
- ARTICOLO 31 DISPOSIZIONI PER IL RISPARMIO IDRICO
- ARTICOLO 32 GENERALITA' SUGLI IMPIANTI INTERNI
- ARTICOLO 33 UBICAZIONE ED INSTALLAZIONE DELLE CONDUTTURE IDRICHE IN AREA PRIVATA
- ARTICOLO 34 COLLEGAMENTI D'IMPIANTI ED APPARECCHI UTILIZZATORI
- ARTICOLO 35 INSTALLAZIONE DI DISCONNETTORI SULLE UTENZE INDUSTRIALI, ARTIGIANALI, OSPEDALI, ECC.
- ARTICOLO 36 IMPIANTI DI POMPAGGIO PRIVATI

- ARTICOLO 37 SERBATOI DI ACCUMULO PRIVATI
- ARTICOLO 38 POZZI D'ACQUA AD USO PRIVATO
- ARTICOLO 39 VIGILANZA IMPIANTI ED APPARECCHI
- ARTICOLO 40 LETTURA DEL MISURATORE D'UTENZA
- ARTICOLO 41 PROCEDURA DI AUTOLETTURA DEI MISURATORI DI UTENZA
- ARTICOLO 42 STIMA E RICOSTRUZIONE DEI DATI DI MISURA DI UTENZA
- ARTICOLO 43 FATTURAZIONE DEI CONSUMI
- ARTICOLO 44 CONTENUTI DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE
- ARTICOLO 45 RICONOSCIMENTO E GESTIONE DI PERDITE OCCULTE
- ARTICOLO 46 UTENZE CONDOMINIALI
- ARTICOLO 47 PAGAMENTO DEI CONSUMI DELLE UTENZE, GESTIONE DELLA MOROSITA' E RATEIZZAZIONE
- ARTICOLO 48 CASI DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA
- ARTICOLO 49 CONDIZIONI DI PAGAMENTO PARTICOLARI
- ARTICOLO 50 DEPOSITO CAUZIONALE
- ARTICOLO 51 ADDEBITI E PENALITA'
- ARTICOLO 52 UTENZE PREESISTENTI
- ARTICOLO 53 CONTROVERSIE E RECLAMI
- ARTICOLO 54 PRELIEVO E FORNITURA D'ACQUA CON AUTOBOTTI
- ARTICOLO 55 INFRAZIONI
- ARTICOLO 56 TASSE E IMPOSTE
- ARTICOLO 57 APPLICABILITA' DEL DIRITTO COMUNE

## **Parte II**

### **REGOLAMENTO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

#### **DISPOSIZIONI GENERALI**

- ARTICOLO 58 OGGETTO DEL REGOLAMENTO
- ARTICOLO 59 COMPITI E ATTRIBUZIONI DEL GESTORE
- ARTICOLO 60 FINALITA' DEL REGOLAMENTO DI FOGNATURA
- ARTICOLO 61 DEFINIZIONI

#### **DISCIPLINA DEGLI SCARICHI IN PUBBLICA FOGNATURA**

- ARTICOLO 62 NORME PRINCIPALI
- ARTICOLO 63 CLASSIFICAZIONE DEGLI SCARICHI IDRICI
- ARTICOLO 64 AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE
- ARTICOLO 65 LIMITI DI ACCETTABILITA' E PRESCRIZIONI PER GLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE IN PUBBLICA FOGNATURA, MUNITA DI IMPIANTO DI DEPURAZIONE, CHE RECAPITA IN CORPI D'ACQUA SUPERFICIALE
- ARTICOLO 66 LIMITI DI ACCETTABILITA' E PRESCRIZIONI PER GLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE IN PUBBLICA FOGNATURA, SPROVVISTA DI IMPIANTO DI DEPURAZIONE, CHE RECAPITA IN CORSI D'ACQUA SUPERFICIALE
- ARTICOLO 67 OBBLIGO DI ALLACCIAMENTO TRAMITE ORDINANZE DEL SINDACO
- ARTICOLO 68 AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI E ASSIMILABILI AD ACQUE REFLUE DOMESTICHE IN PUBBLICA FOGNATURA

ARTICOLO 69 LIMITI DI ACCETTABILITA' E PRESCRIZIONI PER GLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI IN PUBBLICA FOGNATURA AFFERENTE AD IMPIANTO DI DEPURAZIONE GESTITO DAL GESTORE

ARTICOLO 70 OBBLIGO DI DISINFEZIONE PER GLI SCARICHI SANITARI

ARTICOLO 71 SVERSAMENTI ACCIDENTALI

#### **RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO ALLE PUBBLICHE FOGNATURE**

ARTICOLO 72 ALLACCIAMENTO SCARICHI DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE: PROCEDURA E DOCUMENTAZIONE

ARTICOLO 73 ALLACCIAMENTO SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI ASSIMILABILI AD ACQUE REFLUE DOMESTICHE: PROCEDURA E DOCUMENTAZIONE

ARTICOLO 74 ALLACCIAMENTO SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI: PROCEDURA E DOCUMENTAZIONE

#### **MODALITA' TECNICHE DI ALLACCIAMENTO FOGNARIO**

ARTICOLO 75 GENERALITA'

ARTICOLO 76 ZONA SERVITA DA FOGNATURA. DEFINIZIONE E PRESCRIZIONI DI ALLACCIAMENTO

ARTICOLO 77 COLLEGAMENTO AI COLLETTORI ESISTENTI

ARTICOLO 78 ALLACCIAMENTI DI SCARICHI DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE E INDUSTRIALI

ARTICOLO 79 TITOLARITA' E MANUTENZIONE DEI CONDOTTI

ARTICOLO 80 IMMISSIONE TRAMITE PREDISPOSIZIONI ESISTENTI

ARTICOLO 81 NORME TECNICHE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA PUBBLICA

ARTICOLO 82 DISPOSIZIONI TECNICHE PER LO SCARICO DEI LIQUAMI IN PUBBLICA FOGNATURA

ARTICOLO 83 STRADE PRIVATE

ARTICOLO 84 CONFORMITA' DELLE OPERE: VISITE DI CONTROLLO

#### **DISCIPLINA ECONOMICA CON L'UTENZA**

ARTICOLO 85 TARIFFA PER ONERI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

ARTICOLO 86 TARIFFA RELATIVA ALLE UTENZE DOMESTICHE E/O ASSIMILABILI

ARTICOLO 87 CAMBIO DEL TITOLARE DI UTENZA DOMESTICA E/O ASSIMILABILE

ARTICOLO 88 TARIFFA RELATIVA ALLE UTENZE INDUSTRIALI

ARTICOLO 89 CAMBIO DEL TITOLARE DI UTENZA INDUSTRIALE

ARTICOLO 90 MODULO DI DENUNCIA DELLE ACQUE PRELEVATE E SCARICATE

ARTICOLO 91 CAMPIONAMENTI AI FINI TARIFFARI SU UTENZE INDUSTRIALI

ARTICOLO 92 RICHIESTA DI ESENZIONE DALLA TARIFFA DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

#### **SISTEMA SANZIONATORIO**

ARTICOLO 93 SANZIONI AMMINISTRATIVE

ARTICOLO 94 SANZIONI PENALI

ARTICOLO 95 PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI

#### **Parte III**

#### **NORME TRANSITORIE E FINALI**

ARTICOLO 96 APPLICAZIONE

#### **ALLEGATO "A": TARIFFARIO DEI SERVIZI ACCESSORI E DELLE INDENNITA'**

## **PREMESSA**

Il Comune di PIETRAPAOLA gestisce il Servizio Idrico Integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e industriali, di fognatura e depurazione delle acque reflue secondo livelli di efficienza, efficacia ed economicità, rispetto della vigente legislazione in materia, con particolare riferimento alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), alle determinazioni fornite dall'Autorità idrica della Calabria (A.I.C.) individuata con deliberazione della Giunta Regionale della Calabria n. 183 del 12/06/2015 quale Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale per l'organizzazione del Servizio Idrico Integrato.

## **AMBITO DI EFFICACIA DEL REGOLAMENTO**

L'esercizio del servizio affidato e del presente regolamento ha validità su tutto il territorio comunale.

**PARTE I**  
**NORME CONTRATTUALI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E REGOLAMENTO DEL SERVIZIO**  
**ACQUEDOTTO**

**ART. 1 – ENTE GESTORE E NORME PER LA FORNITURA DELL'ACQUA**

1. Il presente regolamento si applica alle utenze nel territorio del Comune di PIETRAPAOLA.
2. Il Comune di PIETRAPAOLA in seguito verrà denominato in breve “Gestore”.
3. Questo regolamento disciplina le modalità d'erogazione del servizio e i rapporti fra Gestore ed utente finale.
4. Il Regolamento è sempre soggetto a revisione, salvo modifiche necessarie all'adeguamento alla normativa emanata dall'AEEGSI, comprese eventuali deroghe concesse al Gestore, che saranno immediatamente recepite nel medesimo.
5. Le future revisioni apportate al regolamento e concordate tra Gestore e, se operativa, con l'Autorità di Ambito, saranno portate a conoscenza degli utenti finali.
6. Le norme contrattuali contenute nella presente Parte I sono applicabili, per quanto compatibili, anche ai contratti relativi ai servizi di fognatura e depurazione degli scarichi civili e industriali disciplinati nella Parte II – REGOLAMENTO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE.

**ART. 2 – DEFINIZIONI**

1. Ai fini del presente regolamento si applicano le seguenti definizioni:
  - 1) **ACQUE REFLUE DOMESTICHE**: acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche; si distinguono in acque nere, provenienti dai vasi WC e da tutti gli altri apparecchi sanitari con analoga funzione, e acque saponose, provenienti da cucine, lavabi, elettrodomestici e, in genere, da tutti quegli apparecchi la cui utilizzazione comporta l'impiego di saponi, detersivi, tensioattivi o sostanze simili nell'ambito domestico;
  - 2) **ACQUE REFLUE INDUSTRIALI**: qualsiasi tipo di acque reflue provenienti da edifici o installazioni in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento;
  - 3) **AEEGSI**: è l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, istituita ai sensi della Legge n. 481/1995;
  - 4) **AIA (Autorizzazione Integrale Ambientale)**: è il provvedimento amministrativo che autorizza la costruzione e gestione delle installazioni tenute al rispetto delle migliori tecnologie industriali regimentandone l'impatto ambientale e dettandone le condizioni di gestione, in conformità alle BAT approvate e pubblicate dalla Commissione Europea (installazioni elencate all'allegato VIII alla parte II del D.Lgs. n. 152/2006). L'AIA comprende l'autorizzazione allo scarico;
  - 5) **ARERA**: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con la Legge n. 481 del 14 novembre 1995, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di

- promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo;
- 6) **AUA (AUTORIZZAZIONE UNICA AMBIENTALE)**: è il provvedimento autorizzativo rilasciato, ex DPR 59/2013, alle imprese non soggette ad AIA e ad attività non soggette a Valutazione di Impatto Ambientale (VIA) e comprensiva di autorizzazione allo scarico;
  - 7) **AUTOLETTURA**: è la rilevazione da parte dell'utente finale e la successiva comunicazione al Gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
  - 8) **ALLACCIAMENTO IDRICO**: è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
  - 9) **ALLACCIAMENTO FOGNARIO**: è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura privata, alla pubblica fognatura;
  - 10) **ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**: è l'avvio dell'alimentazione nel punto di consegna a seguito di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione con gruppo di misura che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza;
  - 11) **BONUS SOCIALE IDRICO**: è un'agevolazione prevista dall'ARERA per gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui sono accertate le condizioni di disagio economico, istituita in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all'articolo 60 comma 1 della legge 28 dicembre 2015 n. 221, all'articolo 3 comma 1 del D.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all'articolo 57-bis comma 4 del decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124;
  - 12) **CARTA DEL SERVIZIO**: è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII;
  - 13) **CATEGORIA DI UTENZA**: categoria attribuita ad ogni contratto di fornitura in relazione all'utilizzo che s'intende effettuare della risorsa idrica;
  - 14) **CESSAZIONE**: è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
  - 15) **CONGUAGLIO**: procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta individuazione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e una corretta applicazione delle relative tariffe;
  - 16) **CONSUMO MEDIO ANNUO (CA)**: determinato secondo quanto stabilito dall'apposita deliberazione dell'ARERA sulla misura (Delibera n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016, integrata e modificata dalla Deliberazione ARERA n. 609/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021), è il consumo, calcolato ogni anno, entro il 31 luglio, per ciascun utente finale, dato dalla differenza tra le due più recenti e disponibili letture validate dal Gestore che copra un periodo di almeno 300 giorni solari, diviso il numero di giorni solari intercorrenti tra le date delle due letture (Ng); il consumo così rilevato è moltiplicato per i giorni dell'anno (365):

$$Ca = \frac{mis2 - mis1}{Ng} * 365$$

dove:

- Ng è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di mis1 e mis2;
- mis2 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- mis1 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a mis2, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che Ng sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari.

Tale Ca così calcolato viene utilizzato a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo. In caso di indisponibilità per un'utenza dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del Gestore o da autoletture, necessari per la determinazione del Ca, si procede con una stima in base al valore di riferimento della tipologia di utenza attribuita dal Gestore in sede di stipula del contratto di fornitura;

- 17) **CONSUMO STIMATO (CS)**: in base a quanto previsto dal TIMSII all'art. 11, è la stima dei dati di misura effettuata dal Gestore in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture relativamente ad un intervallo temporale. Il consumo stimato si ottiene dividendo il Consumo medio annuo (Ca) di cui alla precedente definizione valido per l'anno corrente, per i giorni dell'anno (365) e moltiplicando per l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima (Ns):

$$Cs = \frac{Ca}{365} \times Ns$$

Tale CS così calcolato viene utilizzato anche qualora, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, si debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati;

- 18) **CONSUMO MEDIO GIORNALIERO DI RIFERIMENTO**: rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita idrica relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza;
- 19) **CONTATORE GENERALE DI CONTROLLO NON FISCALE**: contatore a servizio di più unità immobiliari già dotate di misuratore di consumo. Si utilizza solo ai fini del controllo;
- 20) **CONTRATTO DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO**: è l'atto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio che impegna al rispetto del presente Regolamento;
- 21) **DEFLUSSO**: passaggio d'acqua attraverso una tubazione
- 22) **DEPOSITO CAUZIONALE CONTRATTUALE**: è l'importo versato dall'utente finale a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti a fronte del consumo effettuato dallo stesso. È determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo così come precedentemente definito;
- 23) **DEPOSITO CAUZIONALE PER IL RIPRISTINO DELLA SEDE STRADALE A REGOLA D'ARTE**: deposito per gli utenti che eseguono direttamente i lavori di allaccio.
- 24) **DERIVAZIONE**: prelevamento di parte dell'acqua da una condotta all'altra.
- 25) **DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero eseguita dal Gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- 26) **DISCONNETTERE**: separare fisicamente due condotte o l'allacciamento dalla condotta principale;
- 27) **DISDETTA**: è la richiesta di cessazione del contratto di fornitura cui segue la chiusura del rapporto d'utenza con il titolare del contratto stesso;
- 28) **DOMANDA DI ALLACCIAMENTO IDRICO/FOGNARIO**: richiesta con cui si inizia la pratica per l'effettuazione dei lavori necessari all'erogazione del servizio idrico/fognario e per la successiva stipula del contratto di fornitura;
- 29) **DATI DI MISURA**: sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato.
- 30) **DOMICILIAZIONE BANCARIA**: è il pagamento delle fatture relative ai consumi idrici attraverso addebito automatico continuativo sul conto corrente bancario intestato all'utente finale.
- 31) **ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO (EGA)**: è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147 comma 1; del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.;
- 32) **GESTORE DEL SII**: è il soggetto che gestisce il servizio idrico integrato, ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- 33) **FASCE TARIFFARIE**: sono limiti che individuano l'applicazione di una tariffa piuttosto di un'altra a seguito dei consumi effettuati;

- 34) **FORNITURA PER USO PRIVATO**: è l'erogazione dell'acqua in tutti gli altri casi che non siano di pubblica utilità;
- 35) **FORNITURA PER USO PUBBLICO**: è l'erogazione dell'acqua a scopi di pubblica utilità;
- 36) **GRUPPO DI MISURA O MISURATORE DEL SII**: è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura. Sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura;
- 37) **IMPIANTO INTERNO**: è l'impianto privato di distribuzione dell'acqua a valle del punto di consegna del Gestore. Tale impianto non rientra nelle competenze e nelle responsabilità del Gestore, essendone esclusivamente responsabili il proprietario e/o l'utente. Il Gestore può effettuare controlli sugli impianti interni nei casi espressamente indicati nel Regolamento a fini di salvaguardia del servizio idrico. Nei confronti del Gestore il primo responsabile dell'impianto è l'utente intestatario del contratto di fornitura e, eventualmente in solido, il proprietario, quando diverso;
- 38) **INDENNIZZO AUTOMATICO**: è l'importo che viene automaticamente riconosciuto all'utente finale nei casi in cui il Gestore non rispetti gli standard specifici di qualità definiti dall'ARERA e nei casi previsti dall'art. 10 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 311/2019 in materia di Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI);
- 39) **LETTURA**: è la rilevazione effettiva da parte del Gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.
- 40) **LIMITATORE DI PORTATA**: apparecchiatura in grado di limitare i consumi istantanei e/o giornalieri.
- 41) **LIMITAZIONE DELLA FORNITURA**: è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti, operato attraverso apposite apparecchiature in grado di limitare i consumi istantanei e/o giornalieri (limitatori di portata);
- 42) **LIVELLO DI PRESSIONE**: misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.
- 43) **METRO CUBO**: è l'unità di misura dell'acqua ed è equivalente a 1.000 litri.
- 44) **MISURA DI PROCESSO**: è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono.
- 45) **MISURA DI UTENZA**: è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione.
- 46) **MISURATORE (O CONTATORE)**: è il dispositivo, installato esclusivamente dal Gestore, posto al punto di consegna dell'utente finale, destinato alla memorizzazione, visualizzazione e misurazione continua, dei volumi d'acqua consegnati, che fluiscono attraverso il trasduttore di misura in condizioni di misura definite.
- Nel caso di utenza condominiale, il misuratore può essere:
- a) generale o di controllo, ossia quello associato all'utenza condominiale che registra i consumi del condominio;
  - b) singolo, ossia quello associato all'utenza del singolo condomino che ne misura i consumi, solo nel caso di avvenuta trasformazione dell'utenza condominiale originaria in utenze singole, ai sensi del Regolamento di cui all'Allegato 1;

- 47) **MISURATORE ACCESSIBILE**: è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.
- 48) **MISURATORE NON ACCESSIBILE**: è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- 49) **MISURATORE NON FUNZIONANTE**: è il misuratore che risulta di "non regolare funzionamento". Fra le possibili cause di funzionamento non regolare vi è anche la condizione in cui il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- 50) **MISURATORE PARZIALMENTE ACCESSIBILE**: è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- 51) **MISURE**: sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al Gestore del SII (autolettura).
- 52) **MOROSITÀ**: stato in cui si trova l'utente finale che non ha effettuato il pagamento della bolletta entro la scadenza;
- 53) **NICCHIA**: vano o cavità a muro per l'alloggiamento ed il riparo del misuratore dell'acqua e dei rubinetti d'intercettazione. Detto alloggiamento è ad esclusivo uso del misuratore dell'acqua e pertanto non dovrà contenere strumenti di misurazione di altri servizi. L'alloggiamento dovrà essere realizzato di norma in modo tale che lo sportello si apra su una proprietà accessibile, al fine di consentire una facile lettura del contatore;
- 54) **PAUR (Provvedimento Autorizzatorio Unico Regionale)**: rilasciato dalla Regione ex art. 27 bis del D.Lgs. n. 152/2006 e che può comprendere tutti i titoli autorizzativi per la gestione di un impianto soggetto a VIA, compresa l'autorizzazione allo scarico;
- 55) **PERDITA OCCULTA**: Una perdita occulta è una perdita che si genera nell'impianto privato dell'utente finale a valle del misuratore del SII, non individuabile dall'utente finale, secondo il principio della normale diligenza. Essa si verifica in conseguenza di una rottura avvenuta in tratti di tubazione incassate o interrate o a causa di guasti ad impianti inaccessibili o non ispezionabili, escludendo ad esempio malfunzionamenti a galleggianti, valvole, rubinetti e ad altri apparati visibili direttamente o comunque ispezionabili.
- 56) **PORTATA**: misura della quantità d'acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- 57) **POZZETTO**: manufatto che consente l'accesso ad apparecchiature interrate;
- 58) **PRO-DIE**: sigla identificativa della metodologia utilizzata per calcolare il consumo giornaliero dell'utente finale e con cui viene effettuata la suddivisione del consumo fatturato all'utente finale in ciascuno degli scaglioni previsti dall'articolazione tariffaria, per la pertinente tipologia d'uso;
- Considerato il periodo di riferimento della fattura, ovvero il numero di giorni compreso tra le due date a cui la fattura fa riferimento, il consumo giornaliero fatturato all'utente finale (espresso in lt/g o mc/g) è calcolato dividendo il consumo sotteso tra i dati di misura, rilevati o stimati nelle due date a cui la fattura fa riferimento (salvo conguaglio all'atto della prima misura utile successiva), per il numero di giorni del periodo di riferimento della fattura. Tale consumo viene rapportato agli scaglioni previsti dall'articolazione tariffaria. Il consumo giornaliero ammesso per ogni scaglione previsto dall'articolazione tariffaria è invece calcolato dividendo per 365 il consumo annuale

previsto dalla regolazione pro-tempore vigente per ogni scaglione (nel caso in cui il consumo sia riferito a più moduli contrattuali/unità immobiliari, tali metri cubi si moltiplicano per il numero dei moduli/unità). L'importo della fattura è determinato in base alla tariffa di ciascuno scaglione a cui il consumo giornaliero fatturato risulta attribuito, per la pertinente tipologia d'uso;

- 59) **PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI (PDI)**: è lo strumento che fornisce un quadro complessivo e ottimale degli interventi e dei relativi investimenti di lungo periodo, conformi alle strategie di intervento, definiti in termini di tipologie e costi, teso a colmare la differenza fra i livelli attuali e i livelli obiettivo, e mediante il quale le criticità individuate sul territorio nell'ambito del SII, sono superate con l'attuazione di investimenti;
- 60) **PUNTO DI CONSEGNA**: è il punto di confine tra l'impianto gestito dal Gestore e l'impianto o gli impianti dell'utente, dove il Gestore consegna l'acqua. Il punto di consegna è definito dal Gestore ed è di norma rappresentato dalla bocca di uscita del contatore di misura dei consumi fatturati, posto di norma al confine tra proprietà pubblica e privata. Eventuali contatori installati a valle di quello utilizzato dal Gestore per la misura dell'acqua fornita non sono mai considerati punti di consegna (ad esempio contatori divisionali di condomini);
- 61) **PUNTO DI SCARICO DELLA FOGNATURA**: è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- 62) **QUANTITATIVO ESSENZIALE DI ACQUA**: è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- 63) **RIATTIVAZIONE**: è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa per morosità o per uno dei motivi di cui al presente Regolamento;
- 64) **RICOSTRUZIONE DEL DATO DI MISURA**: così come definito dalla deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR e s.m.i. (TIMSII), è l'attività di rideterminazione dei consumi nel caso di misuratore illeggibile o guasto e non più funzionante; la medesima è effettuata mediante il consumo stimato "Cs" come precedentemente definito, a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile;
- 65) **RIDUTTORE DI PRESSIONE**: apparecchiatura per la riduzione del livello di pressione, di norma installato e mantenuto con oneri a carico dell'utente finale;
- 66) **REMSI**: è il testo integrato per la regolazione della morosità nel SII emanato dall'ARERA con Deliberazione n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 e s.m.i.. Il provvedimento contiene le direttive per il contenimento e la gestione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, inquadrandosi nell'ambito delle linee d'intervento tese a disciplinare le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione e disattivazione della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli utenti vulnerabili;
- 67) **RQSII**: è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A della deliberazione AEEGSI 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e s.m.i.;
- 68) **RQTI**: è il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A della deliberazione AEEGSI 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 e s.m.i.;
- 69) **SCARICO**: qualsiasi immissione effettuata esclusivamente tramite un sistema stabile di collettamento che collega senza soluzione di continuità il ciclo di produzione del refluo con il corpo ricettore in acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo

- trattamento di depurazione. Sono esclusi i rilasci di acque previsti all'articolo 114 del D.Lgs. n. 152/2006.
- 70) **SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII)**: è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione della separazione contabile (unbundling) contabile del SII;
- 71) **SIGILLO DI GARANZIA**: segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare eventuali violazioni;
- 72) **SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**: è la temporanea interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;
- 73) **STIMA DEL DATO DI MISURA**: è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- 74) **SUBENTRO**: è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- 75) **TELELETTURA**: è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore;
- 76) **TICSI**: è il testo integrato corrispettivi servizi idrici emanato con delibera AEEGSI 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017, con cui è stato definito il riordino della struttura dei corrispettivi per gli utenti finali e approvati i nuovi criteri per la definizione dell'articolazione tariffaria applicata agli utenti del SII;
- 77) **TIMSII**: è il testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale, di cui all'Allegato A della deliberazione AEEGSI del 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/IDR e s.m.i.;
- 78) **TIPOLOGIA D'UTENZA**: è la categoria che è attribuita ad ogni contratto di fornitura in relazione all'utilizzo che s'intende effettuare della risorsa idrica;
- 79) **TIUC**: è il Testo Integrato in merito agli obblighi di separazione contabile (Unbundling Contabile), di cui all'allegato A alla deliberazione AEEGSI n. 137/2016/R/IDR;
- 80) **UNITA' IMMOBILIARE/MODULI CONTRATTUALI**: è la singola unità abitativa o in cui si svolge attività economica all'interno di un immobile, così come stabilito nei regolamenti edilizi;
- 81) **UTENTE FINALE**: persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono, a tutti gli effetti, equiparate alle utenze finali;
- 82) **UTENTI INDIRETTI**: sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- 83) **UTENZE RAGGRUPPATE O CONDOMINIALI**: le utenze finali servite da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- 84) **UTENZE DIVISIONALI**: utenze situate all'interno di un condominio, servite da un unico contatore, con le quali il Gestore non ha stipulato il contratto di fornitura. Il Gestore non ha rapporti con gli utenti delle utenze divisionali trovandosi queste a valle del punto di consegna che è rappresentato dal contatore generale con il quale viene misurata l'acqua da fatturare in relazione al contratto di fornitura;

- 85) **VALIDAZIONE DELLE MISURE**: è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del Gestore;
- 86) **VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE (VIA)**: è la procedura amministrativa di supporto per l'autorità competente (come Ministero dell'Ambiente o Regione) finalizzata a individuare, descrivere e valutare gli impatti ambientali di un'opera, il cui progetto è sottoposto ad approvazione o autorizzazione;
- 87) **VOLTURA**: è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

2. Per quanto non espressamente disposto dal presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'ARERA ratione temporis vigente.

### **ART. 3 - SISTEMA DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (FORNITURA DELL'ACQUA)**

1. La fornitura dell'acqua è di norma effettuata a deflusso libero misurato da idonea apparecchiatura (misuratore d'utenza).
2. Sono eccezionalmente ammesse forniture a forfait, con o senza misuratore d'utenza, nei casi d'usi occasionali e con durata limitata (spettacoli viaggianti, feste popolari, etc.).
3. Possono essere, altresì, concesse nelle forme e nei modi stabiliti di volta in volta, forniture d'acqua non potabile o comunque per usi per i quali non è richiesta la caratteristica di potabilità. Tali forme e modi saranno espressamente indicati e sottoscritti dall'utente finale nel contratto di fornitura.
4. Il servizio di acquedotto è prestato usi civili nel territorio comunale, nei limiti delle disponibilità idriche e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite e in esercizio, secondo contratti di somministrazione alle condizioni tutte del presente Regolamento.
5. Il gestore assicura la somministrazione del servizio di distribuzione idrica fino all'apparecchio di misura generale.
6. Il Gestore garantisce che l'acqua erogata ha caratteristiche chimiche ed igienico- sanitarie tali da classificarla idonea al consumo umano secondo le vigenti norme.
7. Il Gestore garantisce che l'acqua erogata abbia caratteristiche chimico fisiche e igienico sanitarie tali da classificarla idonea per il consumo umano e potabile nel rispetto delle normative vigenti. Il servizio di acquedotto è fornito in modo continuativo con le modalità indicate nel presente Regolamento, nella Carta del Servizio, nel contratto di fornitura e secondo quanto previsto dalle normative vigenti. Le interruzioni della fornitura sono dovute unicamente a lavori in corso e manutenzione sulla rete e sugli impianti di produzione, adduzione e distribuzione ovvero a causa di forza maggiore e sono regolamentate dal presente Regolamento nonché nella Carta del SII.

#### **ART. 4 - PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO**

1. Il contratto per la fornitura dell'acqua ad un singolo appartamento può essere intestato al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che detiene od occupa con titolo, da dimostrarsi con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, l'immobile nel quale deve essere utilizzato il servizio.
2. Il contratto per la fornitura dell'acqua ad un immobile composto da più appartamenti è intestato come segue:
  - a) nel caso in cui vi sia una fruibilità dell'utenza da parte di più utilizzatori, il contratto dovrà essere stipulato da uno solo dei fruitori, su delega scritta degli altri;
  - b) in caso di condominio formalmente costituito il contratto di fornitura sarà stipulato dall'amministratore di condominio.Resta inteso che i singoli appartamenti dovranno avere, comunque, singoli contratti per la fornitura dell'acqua.
3. Il contratto per la fornitura dell'acqua per uso cantiere è intestato all'impresario edile o al proprietario della costruzione. Tale contratto termina con la fine dei lavori di costruzione e, in ogni caso, alla scadenza della concessione, e dovrà essere cessato o sostituito da un nuovo contratto. Per l'allacciamento dell'acqua da cantiere è prevista una garanzia che copre l'assolvimento degli obblighi contrattuali ivi compreso il pagamento delle fatture. La mancata copertura della garanzia costituisce valido motivo per l'immediata interruzione dell'erogazione di acqua. La fornitura dell'acqua sarà attivata a cauzione depositata. La copia originale della fideiussione deve essere consegnata al Comune prima della sottoscrizione del contratto. La cauzione serve per tutelare il Comune da eventuali comportamenti scorretti durante lo svolgimento del contratto. Se l'intestatario del contratto per uso cantiere non esegue quanto pattuito nel contratto, la cauzione sarà incamerata dal Comune.
4. Al momento della firma del contratto per la fornitura dell'acqua, l'utente finale è tenuto ad esibire un valido documento di riconoscimento.
5. Le forniture dell'acqua sono conseguenti alla stipula d'apposito contratto, con l'osservanza delle norme di cui al presente regolamento.
6. Tutte le spese di bollo, registrazione e consequenziali inerenti ai contratti sono a carico degli utenti finali.

#### **ART. 5 – VOLTURA**

1. Si ha voltura dell'utenza idrica quando c'è una richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.
2. L'utente ha l'obbligo di comunicare al Gestore ogni variazione nella titolarità dell'utenza. Il nuovo soggetto possessore dell'immobile, che vuole continuare ad usufruire del servizio idrico, deve sempre stipulare un nuovo contratto a suo nome.
3. L'utente, che si intesta la fornitura, deve fornire al Gestore il numero di matricola e la lettura del contatore, che intende volturarsi, accertandone la corrispondenza con il numero di

matricola di quello effettivamente installato a servizio dell'immobile. Nel contratto l'utente sottoscrive, pertanto, la corrispondenza dei suddetti dati forniti con quelli del contatore installato, e l'integrità dei sigilli apposti sul medesimo. In caso d'omessa comunicazione della variazione predetta risponderanno in solido degli obblighi contrattuali sia i nuovi utenti di fatto che il precedente utente.

4. È, comunque, fatto salvo quanto previsto dall'art. 8, lett. a) e b), permanendo la mancata regolarizzazione della voltura, resta ferma per il Gestore la facoltà di procedere alla sospensione della fornitura.
5. I nuovi titolari dell'utenza sono tenuti, inoltre, al pagamento dei bolli, del deposito cauzionale e del corrispettivo stabilito dall'allegato A "Tariffario dei servizi accessori e delle indennità".
6. La voltura dell'utenza idrica decorre dalla data di stipula del nuovo contratto da parte del nuovo utente.

#### **ART. 6 - VOLTURA A TITOLO GRATUITO**

1. Nei casi di decesso dell'intestatario del contratto, si ha voltura a titolo gratuito quando la richiesta è presentata dall'erede o da un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.
2. Il volturante si assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario. Dovrà, comunque, provvedere alla stipula di un nuovo contratto e al pagamento dell'imposta di bollo.

#### **ART. 7 - DURATA DEL CONTRATTO E SUA DISDETTA**

1. I contratti per la fornitura dell'acqua hanno come scadenza il 31 dicembre dell'anno di stipula e sono rinnovati tacitamente d'anno in anno, salvo disdetta, o pattuizioni diverse per casi particolari, che dovranno essere esplicitamente indicate sul contratto stesso.
2. Gli utenti finali, che intendono recedere dal contratto di fornitura dell'acqua, devono darne comunicazione scritta, oppure rivolgendosi agli uffici preposti, citando il numero d'utenza o quei dati che possano inequivocabilmente far individuare l'utenza stessa e dichiarando la lettura finale del misuratore d'utenza.
3. La disdetta comporta la disattivazione della fornitura con la chiusura del misuratore, il pagamento del corrispettivo previsto dal "Tariffario dei servizi accessori e delle indennità", con l'emissione dell'ultima fattura a saldo dei consumi fino al giorno della chiusura del misuratore d'utenza e la restituzione del deposito cauzionale in assenza dei debiti pregressi.
4. Il Gestore deve essere messo in condizione di operare la disattivazione. Pertanto, nel caso in cui il misuratore d'utenza non sia ubicato esternamente alla proprietà privata o comunque in posizione accessibile, il recedente dal contratto deve garantire l'accesso al misuratore d'utenza al personale del Gestore.

5. Il venire meno della condizione di cui sopra annulla a tutti gli effetti di legge la volontà di disdetta espressa dall'utente finale, che rimane titolare dell'utenza e quindi responsabile d'eventuali consumi e/o danni da chiunque causati.

#### ART. 8 – RIATTIVAZIONE

1. L'utente finale interessato alla riattivazione di una fornitura idrica, precedentemente disattivata o sospesa per morosità, dovrà provvedere alla stipulazione di un nuovo contratto di fornitura a suo nome, nonché al pagamento dei relativi bolli, del deposito cauzionale, dei corrispettivi stabiliti dal "Tariffario dei servizi accessori e delle indennità" e di quant'altro dovuto.
2. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:
  - a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
  - b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.
3. Il contratto decorre, ai fini della fatturazione, dalla data di effettiva riattivazione della fornitura.

#### ART. 9 - TIPI DI USO, TIPOLOGIA DI UTENZA E LIMITAZIONI ALL'USO

1. Le forniture si distinguono in:
  - forniture per uso privato
  - forniture per uso pubblico
2. Le forniture per uso privato sono le seguenti:
  - a) utenza domestica;
  - b) utenza uso industriale;
  - c) utenza uso artigianale e commerciale;
  - d) utenza uso agricolo e zootecnico.
4. **Utenza domestica.** È considerata utenza domestica, ai fini del presente Regolamento, l'utenza che utilizza l'acqua per l'alimentazione, per i servizi igienici e per gli altri impieghi di natura idropotabile effettuati all'interno d'unità abitativa/e. In tale uso rientra anche l'utilizzo dell'acqua effettuata per abbeveraggio di animali ed innaffiamento di orti e giardini privati, purché tali utilizzi siano rivolti al nucleo familiare dell'utilizzatore e non configurino un'attività economico-produttiva o avente finalità di lucro.
5. All'interno di tale categoria si distinguono due classi tariffarie:
 

**A1. Domestica residente.**

  - 1) La tariffa domestica residente sarà applicata esclusivamente a coloro che hanno la residenza nell'unità immobiliare oggetto della fornitura.
  - 2) Agli appartenenti alle Forze Armate, all'Arma dei Carabinieri, alla Polizia di Stato, alla Guardia di Finanza ed ai Dipendenti Pubblici, per i quali vige il divieto di iscrizione anagrafica nel

Comune dove prestano servizio di cui all'art. 10-bis del D.P.R. n. 223 del 30 maggio 1989 e ai membri delle loro famiglie, intestatari di contratti di fornitura idrica, sarà applicata la tariffa domestica residente.

- 3) Al personale straniero dipendente dalle rappresentanze diplomatiche e consolari straniere in Italia ed al personale al seguito delle Forze Armate dei Paesi aderenti alla N.A.T.O. ed ai loro familiari, intestatari di contratti di fornitura idrica, sarà applicata la tariffa domestica residente.
- 4) Al momento della stipulazione del contratto, gli utenti dovranno dichiarare la sussistenza delle condizioni di cui ai punti 1, 2, e 3 mediante autocertificazione.
- 5) Gli utenti dovranno comunicare entro 30 giorni al Gestore nelle stesse forme qualsiasi variazione intervenuta successivamente.

**A2. Domestica non residente.**

La tariffa domestica non residente sarà applicata a coloro che non rientrano nella classe di cui sopra e fatti salvi i casi di seguito indicati.

6. Alle comunità religiose, esclusivamente con riferimento ai religiosi ivi residenti, o alle case famiglia, esclusivamente con riferimento agli assistiti ivi residenti, qualora non rientranti nei casi di applicazione della tariffa pubblica, si applicherà la tariffa domestica residente rapportata ad un numero di unità abitative pari al numero di presenze medie divise per tre.

7. Le altre forniture per uso pubblico sono le seguenti:

**B. Utenza uso Industriale.**

Rientra in tale tipologia l'utenza che utilizza l'acqua per qualsiasi uso idropotabile nei locali destinati ad un'attività industriale.

**C. Utenza uso artigianale e commerciale.**

Rientra in tale tipologia l'utenza che utilizza l'acqua per qualsiasi uso idropotabile nei locali destinati ad attività artigianali e commerciali.

**D. Utenza uso agricolo e zootecnico.**

Rientra in tale tipologia l'utenza che utilizza l'acqua per l'agricoltura o l'abbeveramento del bestiame.

8. L'attribuzione ad una delle categorie contrattuali sopra indicate sarà effettuata sulla base dell'uso prevalente.

9. Nel caso prevalga l'utilizzo domestico i vari scaglioni previsti dalla tariffa relativa saranno applicati in base al numero delle sole unità abitative (escluse dunque le unità immobiliari non adibite ad abitazione). In tal caso le quote fisse saranno applicate in base al numero delle unità abitative ed alle tipologie di utenza.

10. Le forniture per uso pubblico sono le seguenti:

**Utenza ad uso Pubblico non disalimentabile.**

Rientrano in tale tipologia tutte le utenze di salute o sicurezza pubblica, quali ospedali, case di cura o accoglienza, carceri, presidi operativi di forze armate, di vigilanza o di pubblica sicurezza, edifici scolastici di ogni ordine e grado, altri servizi a salvaguardia della salute o della sicurezza quali ad esempio "bocche antincendio".

**Utenza ad uso Pubblico disalimentabile.**

Altre tipologie di utenze pubbliche, fra cui anche fontanelle pubbliche.

11. La tariffa ad uso pubblico si applica, oltre che alle Pubbliche Amministrazioni, anche nei seguenti casi:
- a) agli Enti senza fini di lucro che svolgono in via diretta attività cui le Pubbliche Amministrazioni abbiano attribuito finalità di pubblica utilità. Il requisito dell'assenza di scopo di lucro deve essere previsto dallo Statuto e riconosciuto dalla Pubblica Amministrazione, anche tramite iscrizione ad appositi registri;
  - b) ai soggetti obbligati/incaricati per specifica disposizione di Pubbliche Amministrazioni a svolgere attività di accoglienza per fini umanitari (accoglienza profughi o accoglienza a seguito di calamità naturali), esclusivamente per il periodo indicato dalla disposizione, per gli immobili a tal fine destinati ed a condizione che il consumo destinato all'uso specificato sia precisamente misurabile da apposito contatore intestato al titolare della fornitura;
  - c) agli Enti che svolgano, gratuitamente e sistematicamente, attività quali servizi docce, dormitori, mense, per finalità esclusivamente caritative a favore di persone indigenti.
12. **Altri usi.** Categoria a cui ricondurre tipologie di utenze che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate.
13. Per tutte le tipologie d'uso e categorie contrattuali è vietato l'utilizzo dell'acqua potabile per:
- a) il riempimento di piscine private. Per le piscine di proprietà pubblica o privata, destinate ad un'utenza pubblica, quali piscine pubbliche o ad uso collettivo inserite in strutture adibite ad attività turistico alberghiere o agrituristiche o ricettive, le modalità ed i tempi di riempimento devono essere concordati con il soggetto Gestore del servizio idrico integrato;
  - b) il lavaggio di autoveicoli e motoveicoli ad uso privato, svolto nell'ambito di un'attività produttiva, ad eccezione dei casi espressamente previsti nell'art. 14 del presente Regolamento;
  - c) l'alimentazione di impianti di irrigazione a servizio di orti e giardini pubblici o privati aventi superficie di irrigazione ad esclusione di quelli riportati al comma 3 e dei giardini di particolare pregio storico o architettonico nel caso in cui sia dimostrata l'impossibilità di provvedere con altre fonti di approvvigionamento;
  - d) l'innaffiamento e l'irrigazione delle superfici adibite ad attività sportive sia pubbliche che private;
  - e) l'irrigazione connessa con un'attività produttiva;
  - f) l'alimentazione degli impianti di climatizzazione e, in genere, di qualsiasi altro tipo di impianto, se tale risorsa viene utilizzata come elemento scambiatore di calore in ciclo aperto, fatti salvi i casi in cui sia effettuato il riuso;
  - g) le operazioni di pulizia e lavaggio delle fosse biologiche;
  - h) fatto salvo quanto previsto per le utenze ad uso diverso da quello domestico dall'art. 14 del presente Regolamento, nei periodi di siccità, sulla base di apposite ordinanze richieste dal Gestore ed emesse dai sindaci, può essere vietato, anche per le utenze domestiche, l'utilizzo per usi diversi da quello alimentare, igienico-sanitario e idro-potabile, ivi inclusa l'irrigazione di orti e giardini di qualunque dimensione e al lavaggio di autoveicoli e motoveicoli utilizzati dai componenti del nucleo familiare.
14. Per il calcolo dei corrispettivi tariffari delle varie utenze si terrà conto del Metodo Tariffario (Deliberazione AEEGSI n. 664/2015/R/IDR e Deliberazione AEEGSI n. 918/2017/R/IDR) e del TICS (Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR e successive modifiche).

**ART. 10 - REALIZZAZIONE D'ALLACCIAMENTI PER USO PUBBLICO, MISURAZIONE DEI PRELIEVI D'ACQUA E RELATIVA FATTURAZIONE**

1. La realizzazione degli impianti per uso pubblico è eseguita dal Gestore su richiesta.
2. I consumi stessi sono di norma rilevati da misuratori ed eccezionalmente, per allacciamenti provvisori, in caso di manifestazioni, fiere e/o sagre saranno conteggiati a forfait.

**ART. 11 - PRELIEVI ABUSIVI DALLE UTENZE PER USO PUBBLICO**

1. È fatto rigoroso divieto:
  - a) di prelevare acqua dalle fontanelle pubbliche per usi diversi dall'alimentazione e comunque applicando alle bocche delle stesse tubi di gomma o d'altro materiale equivalente, allo scopo di convogliare acqua;
  - b) di prelevare acqua dalle bocche d'innaffiamento stradale e dei pubblici giardini nonché di lavaggio delle fognature, salvo che il prelievo venga fatto dalle persone a ciò autorizzate e per gli usi cui tali prese sono destinate;
  - c) di prelevare acqua dagli idranti antincendio installati nelle strade se non per spegnimento d'incendi.
2. Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dagli impianti elencati alle precedenti lettere a) e b).
3. Nei casi di particolare gravità, si procederà alla denuncia del fatto all'autorità competente.

**ART. 12 - SOGGETTI LEGITTIMATI ALLA RICHIESTA DI FORNITURA D'ACQUA**

1. La legittimazione a richiedere l'instaurazione del rapporto di fornitura di acqua appartiene al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che detiene od occupa con titolo, da dimostrarsi con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, l'immobile entro il quale deve essere utilizzato il servizio.
2. Per le richieste d'allacciamento ad edifici ancora allo stato di progetto, deve essere presentata una planimetria della zona nella quale sorgerà la nuova costruzione, in scala 1/2000, dalla quale risulti con esattezza l'ubicazione della futura costruzione, ed una pianta del fabbricato, in scala non inferiore a 1/100, sulla quale sia possibile indicare l'esatta posizione dell'allacciamento e la posizione del misuratore d'utenza, concordata tra Gestore e richiedente.

**ART. 13 – RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO**

1. La richiesta d'allacciamento alla rete idrica deve essere redatta su apposito modulo, predisposto dal Gestore e sottoscritto dal richiedente.
2. Alla richiesta d'allacciamento, dovranno essere allegati da parte del richiedente i documenti indicati nel modulo della richiesta stessa necessari in base alle disposizioni vigenti.
3. Di norma sarà stipulato un singolo contratto di fornitura per ogni unità immobiliare.

4. L'Ente, esaminata la documentazione e verificata la fattibilità dell'allacciamento, rilascia l'autorizzazione al richiedente ad eseguire i lavori a propria cura e spese dell'allaccio idrico, previo eventuale versamento della cauzione a garanzie del ripristino da eseguirsi a regola d'arte. La cauzione verrà restituita al richiedente entro 60 giorni dalla comunicazione di fine lavori, previo sopralluogo effettuato da personale comunale e/o relazione asseverata redatta dal tecnico progettista con allegata documentazione fotografica.

#### **ART. 14 - DIRITTO DI RIFIUTO O REVOCA DELLA FORNITURA**

1. Nel caso di richiesta d'allacciamento alla rete idrica per uso diverso da quello domestico, è facoltà del Gestore rifiutare lo stesso o revocare la fornitura già concessa, in qualsiasi momento, ove si verificano condizioni eccezionali d'erogazione o di servizio o sorgano gravi motivi valutati insindacabilmente dal Gestore stesso.
2. Il Gestore per servire utenze diverse da quelle domestiche, che richiedono portate o forniture considerate dalla stessa elevate, può concedere il servizio con la stipula di un contratto di fornitura "limitato ed interrompibile".
3. Le condizioni d'esercizio offerte dal Gestore possono prevedere limiti di portata istantanea e periodi nei quali la fornitura può essere sospesa.

#### **ART. 15 - PRELIEVI ABUSIVI**

1. È fatto assoluto divieto di prelevare abusivamente l'acqua dalla rete idrica cittadina.
2. Sono abusivi tutti i prelievi effettuati a monte del misuratore d'utenza o in assenza dello stesso, se non espressamente autorizzati dal Gestore.
3. I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura. È vietato, pertanto, l'uso dell'acqua per destinazioni anche parzialmente diverse da quelle dichiarate e autorizzate. Tali prelievi sono comunque considerati abusivi ed assoggettati al pagamento della penalità prevista dall'art. 51 del presente regolamento.
4. Qualsiasi modifica da parte dell'utente finale, intervenuta successivamente alla stipulazione del contratto, delle normative d'uso e di qualsiasi altro dato relativo alle condizioni contrattuali, dovrà essere immediatamente comunicata al Gestore. Nel caso in cui ciò si renda necessario, si dovrà provvedere alla stipulazione di un nuovo contratto di fornitura, adeguato alle diverse condizioni, a spese dell'utente finale.
5. Gli accertati prelievi abusivi dell'acqua saranno assoggettati al pagamento della penalità prevista dall'art. 51 del presente Regolamento, salva la facoltà del Gestore di sospendere l'erogazione senza obbligo di preavviso. Di tale intervento verrà, ove possibile, data comunicazione all'utente finale.
6. I prelievi abusivi, compreso l'uso improprio delle prese antincendio, oltre che determinare l'applicazione della penalità di cui al comma precedente, saranno fatturati:

- a) per gli usi domestici: sulla base del numero dei componenti il nucleo familiare e dalla data di validità di un titolo sull'immobile riferiti al responsabile del suddetto prelievo. Saranno addebitati 50 mc/annui a persona alla tariffa più alta in vigore al momento della loro fatturazione;
  - b) per gli usi diversi dal domestico: in base ad un consumo stimato per categoria simile a partire dalla data di validità di un titolo sull'immobile alla tariffa più alta in vigore al momento della loro fatturazione.
7. In caso di prelievi effettuati dalle prese antincendio, determinati da eventi eccezionali, e in ogni caso adeguatamente giustificati, la penalità e la maggiorazione tariffaria sopra prevista non saranno applicate.
8. Tutti i prelievi abusivi, in cui si ravvisano ipotesi di reato, saranno denunciati e perseguiti a norma di legge.

#### **ART. 16 - DIVIETO DI RIVENDITA DELL'ACQUA**

1. È fatto assoluto divieto di rivendita dell'acqua erogata dal Gestore.
2. L'accertamento del fatto comporta l'immediata risoluzione del contratto di fornitura per colpa dell'utente finale e il pagamento della penale di cui al successivo art. 51 del presente Regolamento.

#### **ART. 17 - REALIZZAZIONE DEGLI IMPIANTI, FORNITURA SU STRADE E COMPETENZA PER LE MANUTENZIONI**

1. Nelle strade e piazze pubbliche, ove già esiste la condotta dell'acqua potabile del Gestore (rete di distribuzione), entro i limiti del quantitativo d'acqua dallo stesso riconosciuto disponibile e sempre che condizioni tecniche non vi si oppongano, il Gestore è tenuto alla concessione d'acqua per uso domestico e per altri usi ed ha diritto di esigere i corrispettivi stabiliti.
2. Per l'applicazione del presente Regolamento, le strade vicinali ad uso pubblico sono equiparate alle strade pubbliche.
3. Di norma, la rete di distribuzione, per la parte insistente sul suolo pubblico, viene costruita direttamente dal Gestore in economia ovvero mediante appalto a ditta specializzata.
4. La rete di distribuzione può essere realizzata da altri soggetti interessati direttamente anche per la parte insistente sul suolo pubblico, se:
  - a) viene presentato apposito progetto esecutivo;
  - b) i lavori vengono eseguiti da ditte specializzate in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti norme e sotto la diretta sorveglianza del servizio acquedotto;
  - c) i lavori vengono iniziati solo dopo aver ottenuto apposita autorizzazione del responsabile del servizio;

- d) vengono assunte, dalla ditta esecutrice, tutte le responsabilità che l'esecuzione dei lavori comporta, specialmente per quanto riguarda l'obbligo della segnaletica ai fini infortunistici, sia per l'esecuzione dei lavori veri e propri che per quanto riguarda la regolamentazione del traffico, nonché qualsivoglia responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro.
5. Ultimati i lavori della rete di distribuzione è redatto, a cura del servizio acquedotto, apposito verbale di collaudo e presa in carico degli impianti. Tutti gli impianti insistenti sul suolo pubblico passano, da quel momento, nella piena proprietà e disponibilità del Comune.
6. Chiunque viola le disposizioni di cui al comma 3 che precede è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da 500,00 euro a 2.000,00 euro.
7. Le tubazioni idriche stradali di cui ai commi precedenti (rete di distribuzione), anche se costruite a spese o col contributo degli utenti finali, rimangono di proprietà comunale.
8. La realizzazione, la riparazione, la manutenzione ed ogni altra tipologia di intervento, del collegamento tra la rete di distribuzione comunale ed il punto di collocazione del misuratore d'utenza di cui al successivo articolo 18, comprensivo della realizzazione della tubazione ed ogni onere e magistero per dare il collegamento perfettamente funzionante, anche se insistente su suolo pubblico, è effettuata dall'utente finale, previa autorizzazione del Gestore, a propria cura e spese. I lavori dovranno essere eseguiti utilizzando materiali autorizzati dall'Ufficio Tecnico Comunale e sotto la sorveglianza di personale comunale.
9. Gli interventi sui collegamenti di cui al comma 8 che precede, tanto su quelli già esistenti alla data di entrata in vigore del presente Regolamento che quelli realizzati successivamente, sono eseguiti dall'utente finale a propria cura e spese con le stesse modalità esecutive previste nel medesimo comma 8.
10. Tutte le manovre, verifiche, manutenzioni e riparazioni sulle condotte di allacciamento fino al limite della proprietà pubblica, di cui ai precedenti commi 8 e 9, devono essere autorizzate esclusivamente dal Gestore e sono pertanto vietate agli utenti finali o a chiunque altro senza la preventiva autorizzazione scritta, pena il pagamento delle penalità previste dal successivo art. 51 e con riserva d'ogni altra azione a norma di legge da parte del Gestore.

#### **ART. 18 - MISURATORE D'UTENZA E MANUTENZIONE DELLE RETI INTERNE**

1. Il Gestore è tenuto a garantire il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente finale secondo quanto previsto dalla delibera AEEGSI n. 218/2016/R/IDR – allegato A e dalla delibera AEEGSI n. 609/2021/R/IDR).
2. Il tipo ed il calibro dei misuratori sono stabiliti dal Gestore in relazione alla tipologia d'utenza ed alle condizioni dell'impianto idrico esistente.
3. Gli apparecchi di misura sono provvisti di apposito sigillo apposto dal Gestore.
4. L'utente finale è consegnatario e custode delle apparecchiature di misura dell'acqua e di tutti gli accessori, compresi i sigilli e, pertanto, risponde della loro buona conservazione.

5. Sono a carico dell'utente finale le spese per la posa in opera del misuratore e la manutenzione dello sportello a protezione del vano. La posa in opera, in caso di impossibilità tecniche da parte del Gestore, può essere effettuata anche dall'utente finale previa autorizzazione.
6. L'utente dovrà dare pronta e immediata comunicazione di anomalie o danni al misuratore, anche se causati da terzi, ivi compresa la denuncia alla pubblica autorità in caso di furto o danneggiamento.
7. La responsabilità e la manutenzione delle reti poste all'interno della proprietà privata spettano all'utente finale. Il Gestore è tenuto ad intervenire, su richiesta dell'utente finale, per interrompere il flusso idrico, qualora ciò sia necessario alla manutenzione.
8. In presenza di perdite nelle reti poste all'interno della proprietà privata, in caso di inottemperanza all'obbligo di riparazione da parte dell'utente finale, il Gestore si riserva la facoltà di ridurre il flusso per limitare le perdite ed è esonerato da problemi di qualità del servizio erogato.
9. È, comunque, fatto salvo quanto previsto dall'art. 19 e dall'art. 20 del presente Regolamento.

#### **ART. 19 - COLLOCAZIONE DEL MISURATORE PER LE UTENZE SINGOLE**

1. Nei nuovi allacciamenti idrici il misuratore deve essere collocato, possibilmente, al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata ovvero renderlo facilmente accessibile.
2. Negli allacciamenti idrici preesistenti, per i quali non sia rispettata la collocazione di cui al comma 1, l'utente dovrà spostare il misuratore e collocarlo al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata ovvero renderlo facilmente accessibile.

#### **ART. 20 - COLLOCAZIONE DEL MISURATORE PER LE UTENZE CONDOMINIALI**

1. Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano alle utenze condominiali indipendentemente dall'avvenuta o meno costituzione formale del condominio.
2. Nei nuovi allacciamenti dovranno essere presenti esclusivamente utenze singole. Il contatore generale di controllo dovrà essere collocato al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata ovvero renderlo facilmente accessibile.
3. Negli allacciamenti idrici preesistenti, per i quali non sia riscontrata la condizione di cui al comma 2, l'utente dovrà spostare il misuratore generale e di collocarlo al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata ovvero renderlo facilmente accessibile.

#### **ART. 21 - IRREGOLARE FUNZIONAMENTO E VERIFICA DEL MISURATORE D'UTENZA**

1. In caso di guasto o di palese imperfetto funzionamento del misuratore d'utenza, l'utente finale ha l'obbligo di darne immediato avviso al Gestore.
2. Qualora il misuratore d'utenza dovesse risultare deteriorato o illeggibile, dovrà essere sostituito a cura e spese dell'utente previo rilascio di atto autorizzativo.
3. È diritto-dovere dell'utente finale verificare periodicamente il misuratore d'utenza allo scopo di individuare eventuali anomalie e, in particolare, per intervenire direttamente e con la massima

sollecitudine in caso di consumi eccessivi d'acqua dovuti a perdite occulte a valle del misuratore stesso.

4. Quando l'utente finale ritenga erronee le indicazioni del misuratore d'utenza potrà richiedere la verifica dello stesso che è effettuata dal Gestore con proprio personale e proprie attrezzature o per mezzo di ditte esterne incaricate del servizio. Alle operazioni di verifica deve essere invitato l'utente.
5. I misuratori sono ritenuti idonei quando la loro tolleranza risulta compresa nella percentuale del 5% in più o in meno e, in questo caso, l'utente finale sarà tenuto, per la verifica effettuata, al pagamento del corrispettivo previsto dall'art. 45, che sarà addebitato nella prima fattura utile.
6. Nel caso che il misuratore d'utenza rientri nei limiti di tolleranza non sarà sostituito.
7. Resta ferma la possibilità per l'utente finale di avvalersi di quanto previsto all'art. 45 del presente Regolamento qualora ne ricorrano i prerequisiti. Qualora sia, invece, riscontrato l'irregolare funzionamento dell'apparecchio misuratore di cui era stata richiesta la verifica, lo stesso, se non si fosse ancora provveduto, sarà sostituito a cura dell'utente e si procederà al ricalcolo dei consumi.
8. Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.
9. Per i misuratori marcati MID si applica quanto previsto dall'art. 5 del Decreto MISE n. 155 del 30 ottobre 2013.

#### **ART. 22 - DIRITTO DI ACCESSO PER VERIFICA DELLA RETE INTERNA**

1. Il Gestore ha il diritto di far ispezionare in qualsiasi momento gli impianti e gli apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua potabile all'interno di proprietà private. Tali ispezioni sono effettuate dal personale del Gestore o dallo stesso incaricato.
2. I dipendenti e/o gli incaricati del Gestore muniti di tessera di riconoscimento hanno, pertanto, la facoltà di accedere alla proprietà privata:
  - per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, sia in relazione al presente Regolamento che ai patti contrattuali, accertando tra l'altro il rispetto delle condizioni di sicurezza;
  - per l'effettuazione di prelievi di acqua allo scopo di verificarne la qualità secondo quanto indicato nel D. Lgs. n. 31/2001;
  - per accertare alterazioni o guasti nelle condutture ed agli apparecchi misuratori;
  - per le periodiche verifiche dei consumi;
  - per verificare gli adempimenti alle prescrizioni impartite nel contratto di fornitura;
  - per la limitazione del flusso o la sospensione delle forniture;
  - per l'eventuale sostituzione del misuratore non accessibile o parzialmente accessibile.

3. In caso di opposizione o di ostacolo, il Gestore si riserva il diritto di sospendere immediatamente l'erogazione del servizio, previa diffida scritta, fino a quando le verifiche non abbiano avuto luogo e sia stata accertata la perfetta regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi o indennizzi di sorta da parte dell'utente finale. Sono inoltre a carico dell'utente finale le spese per la sospensione della fornitura. La diffida non è richiesta ove ricorrano speciali ed eccezionali circostanze. Restano comunque fermi gli obblighi contrattuali di entrambe le parti e salva ogni riserva di esperire ogni altra azione a norma di legge da parte del Gestore.
4. Resta infine salvo il diritto del Gestore di risolvere il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato previa notifica di messa in mora e d'intimazione a provvedere.

### **ART. 23 - VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE**

1. La pressione al misuratore e le portate erogate sono quelle consentite dalla rete esistente e possono subire limitazioni o sospensioni a causa di lavori o per cause di forza maggiore.
2. L'utente finale può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del misuratore. La verifica sarà effettuata da personale del Gestore o dallo stesso incaricato alla presenza dell'utente finale previo appuntamento.
3. Il Gestore, in ogni caso, garantisce l'erogazione dell'acqua a piano terra, anche ad immobili costituiti da più elevazioni. Pertanto, sarà cura dell'utente provvedere ad installare, a propria cura e spese, idonei serbatoi di accumulo ed apparecchiature per la distribuzione dell'acqua ai livelli superiori.

### **ART. 24 - MANOMISSIONI DELLE OPERE DEL MISURATORE D'UTENZA**

1. È fatto assoluto divieto all'utente finale di manomettere i sigilli predisposti dal Gestore al misuratore d'utenza, nonché quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua nel caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi.
2. La manomissione dei sigilli apposti dal Gestore, ivi compresi quelli apposti per la disattivazione della fornitura dell'acqua in caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi, comporterà il pagamento, da parte dell'utente, della penalità prevista dall'art. 51, salvo il diritto dell'utente di provare che la manomissione è stata posta in essere ad opera di un soggetto terzo o che, comunque, si è verificata a seguito di un fatto a lui non imputabile e salvo il diritto dell'Ente di denunciare il fatto alle competenti autorità.
3. Nella nicchia o nel pozzetto ove è installato il misuratore d'utenza, devono sussistere esclusivamente gli impianti installati dal Gestore e le opere di collegamento private necessarie per l'adduzione dell'acqua all'utente finale.
4. Se viene accertata, da parte del Gestore, l'inosservanza di quanto stabilito al precedente comma, l'utente finale dovrà provvedere immediatamente al ripristino a sue spese dell'impianto.

### **ART. 25 - INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

1. Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione, dovuta a causa di forza maggiore o a necessità di lavori.
2. Pertanto, le utenze che, per la loro natura, richiedano un'assoluta continuità di servizio dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.
3. Per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, il Gestore avrà in ogni caso la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua sia agli impianti privati sia a quelli pubblici. Il Gestore s'impegna ad informare gli utenti finali nei modi più adeguati alla circostanza.

### **ART. 26 - REDAZIONE DEL VERBALE PER INTERVENTI E VERIFICHE**

1. Il personale del Gestore o il personale dallo stesso delegato, che effettua interventi e verifiche su istanza o segnalazione dell'utente, dovrà redigere un verbale. In quest'ultimo saranno documentate le operazioni compiute e le eventuali problematiche riscontrate. Se le operazioni si sono svolte alla presenza dell'utente, il verbale sarà firmato anche dall'utente, che potrà chiedere che vengano riportate le sue osservazioni. Nello stesso verbale dovrà essere dato conto anche dell'eventuale rifiuto dell'utente di sottoscriverlo.
2. L'utente potrà chiedere al Gestore copia del verbale.
3. A seguito delle attività di chiusura o rimozione del misuratore d'utenza viene inviata all'utente finale, o per posta elettronica o tramite il servizio postale, la comunicazione relativa all'esecuzione dell'intervento.
4. I misuratori dell'acqua possono essere rimossi o spostati a cura dell'utente, previa autorizzazione dell'Ente, con l'ausilio di personale specializzato inserito nell'elenco delle ditte di fiducia redatto dall'Ufficio Comunale.

### **ART. 27 - LIMITATORI DI PORTATA**

1. Il Gestore ha facoltà di inserire nella derivazione un limitatore di portata commisurato alle massime prestazioni del misuratore d'utenza.

### **ART. 28 - NORME PER L'ESECUZIONE DELLE PRESE IDRICHE**

1. Spetta al Gestore determinare il diametro della presa idrica e scegliere il luogo per la derivazione della presa stessa.
2. Il manufatto di alloggiamento del misuratore d'utenza, compreso lo sportello di protezione sarà predisposto a cura e spese del richiedente seguendo le norme tecniche, prescrizioni e misure prescritte dal Gestore.

3. L'utente finale, infine, ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgombri e puliti i pozzetti e le nicchie ove si trovano installati i misuratori.

#### **ART. 29 - SERVIZIO IDRANTI ANTINCENDIO**

1. Il Gestore si rende disponibile all'installazione di idranti antincendio, che faranno parte integrante della rete acquedottistica.
2. Tali idranti, che avranno essenzialmente il compito di alimentare i mezzi antincendio dei Vigili del Fuoco e quelli della Protezione Civile, saranno ubicati nelle aree individuate dalle Autorità competenti tenendo conto delle caratteristiche tecniche delle reti di distribuzione.
3. Il Comune si fanno carico della spesa e dei consumi idrici connessi.

#### **ART. 30 - DISPOSITIVI DI LIMITAZIONE ALL'UTILIZZO DELLA RISORSA IDRICA PROVENIENTE DA PUBBLICO ACQUEDOTTO PER GLI EDIFICI APERTI AL PUBBLICO**

1. In tutti gli edifici pubblici o privati aperti al pubblico o comunque destinati a pubblico servizio è fatto obbligo di installare sistemi di ottimizzazione e limitazione delle portate prelevate dal rubinetto quali, ad esempio, limitatori di flusso, diffusori, limitatori di pressione, vaporizzatori, ovvero, qualora più rispondenti alla destinazione d'uso degli edifici, di sistemi di interruzione di flusso quali temporizzatori, pedivella e fotocellula.

#### **ART. 31 - DISPOSIZIONI PER IL RISPARMIO IDRICO**

1. Al fine di consentire la riduzione e l'ottimizzazione dei consumi di acqua erogata all'interno del Servizio Idrico Integrato, tutti gli utenti finali sono obbligati ad adottare i comportamenti, a realizzare le misure e le prescrizioni del presente regolamento e della normativa vigente.

#### **ART. 32 - GENERALITA' SUGLI IMPIANTI INTERNI**

1. La realizzazione e la manutenzione degli impianti in proprietà privata è effettuata a cura e spese dell'utente finale, il quale si assume anche l'onere per la corretta manutenzione di tutte le componenti installate. In caso di guasti e/o rotture sulla condotta privata (da intendersi condotta privata anche il collegamento tra il pozzetto comunale di distribuzione e il misuratore privato anche se realizzata su suolo pubblico quali strade, marciapiedi o altro), l'utente finale è obbligato a porre rimedio entro e non oltre giorni 7 dalla comunicazione del personale comunale. Per ogni giorno di ritardo si applicherà una penale di € 10,00 giornaliera da addebitare sulla prima fatturazione utile.
2. Tali lavori dovranno essere affidati nel rispetto della normativa vigente. Gli installatori sono tenuti a rilasciare apposito certificato di conformità.
3. Il Gestore si riserva di formulare prescrizioni tecniche in aggiunta a quanto riportato negli articoli seguenti.

**ART. 33 - UBICAZIONE ED INSTALLAZIONE DELLE CONDUTTURE IDRICHE IN AREA PRIVATA**

1. Le tubazioni costituenti gli impianti privati alimentati dal pubblico acquedotto devono essere realizzate seguendo le norme di buona tecnica e sulla scorta delle indicazioni tecniche del Gestore, utilizzando materiali idonei al convogliamento di acqua destinata al consumo umano.
2. Nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da non poter essere danneggiate ad un'adeguata distanza da superfici riscaldate, in particolare da camini.
3. Le tratte interrato dovranno essere poste ad una profondità tale da scongiurare i rischi di congelamento e riscaldamento dell'acqua. Nell'eventualità che quest'ultima condizione non possa essere assicurata, le condotte dovranno essere convenientemente protette ed isolate.
4. Nessun tubo dell'impianto potrà sottopassare od essere posto all'interno di fogne, pozzetti di smaltimento, pozzi neri o simili.

**ART. 34 - COLLEGAMENTI D'IMPIANTI E APPARECCHI UTILIZZATORI**

1. È vietato collegare le condutture d'acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acque non potabili o d'altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee.
2. È ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile allo scarico dei bagni senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante.
3. Tutte le bocche devono erogare acqua con zampillo libero e visibile, al di sopra del livello massimo consentito dai recipienti ricevitori.
4. È vietato l'uso delle tubazioni dell'acqua per la dispersione di correnti elettriche prodotte o trasmesse da apparecchi o macchine elettriche, elettrodomestici, ecc.
5. I trasgressori saranno tenuti al risarcimento al Gestore degli eventuali danni prodotti dall'inosservanza di quanto indicato al precedente comma.

**ART. 35 - INSTALLAZIONE DI DISCONNETTORI SULLE UTENZE INDUSTRIALI, ARTIGIANALI, OSPEDALI, ECC.**

1. Le utenze industriali, artigianali e comunque considerate a rischio, sono tenute ad installare, a propria cura e spese, appositi disconnettori, di tipo e con modalità d'impianto approvate dal Gestore, per evitare il verificarsi di reflussi dall'impianto interno nella rete di distribuzione dell'acqua potabile. Tale obbligo permane anche nel caso di impianti antincendio provvisti di attacco per autopompa.
2. La manutenzione delle valvole di disconnessione spetta all'utente finale, che è tenuto a controllarne periodicamente l'efficienza e ad effettuare tutti gli interventi occorrenti.
3. Qualora risulti dimostrato, su accertamento operato dal Gestore, che l'utenza a rischio non ha ottemperato alle prescrizioni imposte, il medesimo è tenuto, previa diffida, ad interrompere l'erogazione dell'acqua.

**ART. 36 - IMPIANTI DI POMPAGGIO PRIVATI**

1. Gli impianti per il sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere installati in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua sollevata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature. Essi dovranno essere collegati ad un adeguato serbatoio di accumulo realizzato come illustrato nell'articolo seguente.
2. È vietato in ogni caso l'inserimento diretto delle pompe sulle condotte derivanti da quelle stradali.

**ART. 37 - SERBATOI DI ACCUMULO PRIVATI**

1. Nel caso si renda indispensabile l'accumulo d'acqua in serbatoi privati essi dovranno essere realizzati in maniera da mantenere inalterata la qualità dell'acqua contenuta. Inoltre, dovranno essere installati in locali areati e asciutti, in posizione tale da assicurare un'agevole manutenzione, compresa la periodica pulizia. La bocca d'alimentazione deve trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento. Dovranno essere presenti inoltre scarico di fondo, scarico di troppo pieno, tappi ermetici, valvole di aerazione e afflussi singoli per ogni vasca. Gli scarichi non dovranno essere collegati direttamente con le reti fognarie.

**ART. 38 - POZZI D'ACQUA AD USO PRIVATO**

1. I pozzi d'acqua ad uso privato e le condotte ad essi collegate non potranno in nessun caso essere connesse con gli impianti privati alimentati dall'acquedotto pubblico, nemmeno in presenza di apparecchiature di intercettazione, ritegno e disconnessione idraulica. In caso di accertata inosservanza di quanto sopra, l'Ente procederà con la sospensione dell'erogazione idrica fino a quando non siano state eseguite, a cura e spese dell'utente finale, le modifiche necessarie. Tutte le spese, inerenti anche all'interruzione e la successiva riattivazione, saranno a carico dell'utenza, così come ogni responsabilità in merito alla mancata osservanza di quanto sopra.

**ART. 39 - VIGILANZA IMPIANTI E APPARECCHI**

1. Il Gestore ha sempre il diritto di far ispezionare in qualsiasi momento gli impianti ed apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua all'interno di proprietà private. Tali ispezioni, effettuate dal personale del Gestore o dallo stesso incaricato, sono disciplinate dall'art. 22 del presente Regolamento.

**ART. 40 - LETTURA DEL MISURATORE D'UTENZA**

1. L'utente finale ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore, o comunque incaricato dallo stesso, l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.
2. La rilevazione dei consumi presso l'utenza avviene direttamente da parte del Gestore o di suoi incaricati, ovvero mediante comunicazione dell'utente tramite autolettura secondo le modalità

indicate dal Gestore e nel rispetto di quanto previsto dalla “Regolazione del servizio di misura nell’ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale” (TIMSII), fatti salvi gli ulteriori accertamenti del Gestore. Dell’effettuazione delle rilevazioni viene data informativa mediante pubblicazione all’albo pretorio online e sul sito istituzionale dell’ente raggiungibili dal link [www.comune.pietrapaola.cs.it](http://www.comune.pietrapaola.cs.it). Il Gestore, anche al fine di consentire all’utente finale di verificare i consumi relativi alla propria utenza, si riserva la possibilità di pubblicare, con le citate modalità, tabulati contenenti massivamente le letture effettuate e la data di rilevazione, contenenti tutti i dati necessari per identificare l’utenza, quali n. utenza, n. contatore ed i dati delle letture.

3. Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:
  - a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l’anno;
  - b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l’anno.Al fine dell’individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.  
Anche ai fini della conservazione della risorsa idrica, laddove il Gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura, ne dà comunicazione tempestiva all’utente interessato.
4. Dell’effettuazione dei tentativi di raccolta viene data informativa mediante pubblicazione all’albo pretorio online e sul sito istituzionale dell’ente raggiungibili dal link [www.comune.pietrapaola.cs.it](http://www.comune.pietrapaola.cs.it), di tabulati contenenti massivamente le date dei tentativi effettuati comprendenti i dati necessari per identificare l’utenza, quali numero utenza e numero di contatore.
5. Nel caso in cui i tentativi di lettura previsti dalla vigente disciplina ARERA risultino falliti, il Gestore può procedere alla stima dei consumi sulla base del consumo medio annuo “Ca” determinato nelle modalità previste dalla regolazione stessa.
6. L’utente finale ha l’obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o comunque incaricato dallo stesso l’accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.
7. Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza almeno mediante una o più delle sei seguenti modalità: messaggio SMS, WhatsApp, telefonata, posta elettronica ordinaria, posta elettronica certificata e sportello online dedicato all’utenza comunicando il codice cliente e il codice della matricola contatore riportati in fattura. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall’utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
8. In caso di perdita idrica verificatasi nella rete privata dell’utente e quindi a valle del misuratore, derivante da un fatto accidentale, fortuito ed involontario, che ha comportato la dispersione nel sottosuolo con un consumo anomalo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l’utente può richiedere l’attivazione delle tutele previste dal TIMSII in caso di perdite occulte, che consistono nella rideterminazione degli addebiti relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

9. Tale rideterminazione viene effettuata dal Gestore previa richiesta dell'utente intestatario della fornitura, corredata da documentazione comprovante il guasto che ha determinato la perdita nell'ambiente e la relativa riparazione, e prevede il ricalcolo delle quote variabili di tali servizi, con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei 3 mesi successivi al fine di consentire la riparazione del guasto, fatti salvi i limiti prescrizionali relativi alla normativa in vigore al momento della richiesta.
10. In particolare, le tutele di prezzo applicate dal Gestore consistono in:
- a) esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
  - b) in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%.
11. Inoltre, l'utente può richiedere al Gestore l'applicazione delle modalità di rateizzazione previste dalla RQSII.
- c) Per accedere nuovamente a tali tutele da parte di un singolo utente, devono trascorrere almeno 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

#### **Art. 41 - PROCEDURA DI AUTOLETTURA DEI MISURATORI DI UTENZA**

1. Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, mediante modalità da rendere note nelle fatture e sul sito istituzionale.
2. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
3. Il Gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.
4. Il Gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente finale.
5. La misura comunicata con l'autolettura, che è risultata validata, è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta di cui al precedente art. 40 del presente Regolamento.
12. Il gestore, anche al fine di consentire all'utente finale di verificare i consumi relativi alla propria utenza, si riserva la possibilità di pubblicare all'albo pretorio online e sul sito istituzionale dell'ente raggiungibili dal link [www.comune.pietrapaola.cs.it](http://www.comune.pietrapaola.cs.it), tabulati contenenti massivamente le letture raccolte con l'autolettura, comprendenti i dati necessari per identificare l'utenza, quali numero utenza, numero contatore ed i dati delle letture.

**Art. 42 - STIMA E RICOSTRUZIONE DEI DATI DI MISURA DI UTENZA**

1. In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, i gestori procedono alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato (Cs) come previsto dall'art 11 del TIMSII e dal presente Regolamento.
2. Nello stesso modo si procede alla ricostruzione dei consumi in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante.

**ART. 43 - FATTURAZIONE DEI CONSUMI**

1. Il corrispettivo del servizio, fatturato all'utente anche in acconto sui consumi, viene determinato sulla base dei consumi reali accertati o su consumi presunti determinati sulla base dei consumi pregressi o riconducibili, mediamente, in ragione del tipo di utenza.
2. In caso di mancata lettura, il Gestore fatturerà un consumo presunto, con riserva di conguaglio alla successiva lettura.  
Resta l'obbligo per il Gestore di effettuare il conguaglio dei consumi coerentemente con la periodicità di fatturazione prevista dalla citata RQSII e in considerazione dei tentativi di raccolta della misura previsti dal TIMSII, in base ai consumi medi annui di ciascuna utenza, addebitando o accreditando all'utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di acconto.
3. Agli effetti della determinazione dei consumi è considerato soltanto l'intero metro cubo rilevato dalla lettura del misuratore trascurando le frazioni di metro cubo.
4. Il Gestore si impegna ad emettere di norma le fatture con le periodicità previste dall'art. 28 della Carta dei Servizi Idrici con una "franchigia di tolleranza" del 30% della periodicità con minimo 15 giorni e massimo 45 giorni al fine di:
  - individuare gli utenti finali per i quali è stato rispettato lo standard specifico;
  - individuare gli utenti finali che hanno diritto all'indennizzo;
  - per evitare che utenti finali caratterizzati da una certa periodicità siano poi fatturati con una periodicità inferiore al minimo.
5. Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.
6. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:
  - a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
  - b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
  - c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
  - d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc;
  - e) unica bollettazione con tre rate di scadenza.

7. Il Gestore si riserva la facoltà di modificare il sistema di fatturazione, anche al fine di adempiere agli obblighi previsti dall'ARERA.
8. Le fatture sono inviate al luogo di residenza dichiarato dall'utente finale in sede di stipula del contratto, con possibilità, su richiesta del medesimo, di spedire le fatture ad un indirizzo ed a un nominativo diverso.
9. Ai fini dell'applicazione dei corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura nonché il volume dei reflui depurati sono assunti pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto, salvo diversa previsione specifica.
10. Per i nuovi contratti di fornitura, i consumi stimati saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.
11. In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del misuratore d'utenza, sarà effettuato il conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva, quale garanzia per l'utente finale della corretta applicazione delle fasce di consumo o d'eventuali variazioni tariffarie intervenute in concomitanza delle precedenti fatturazioni in acconto. Tale conguaglio sarà effettuato con il criterio del pro-die.
12. L'emissione della fattura per l'addebito dei consumi idrici si ha sempre salvo errori ed omissioni ed il relativo pagamento non libera l'utente finale dall'addebito d'eventuali precedenti consumi non fatturati e quindi non pagati o dal pagamento d'addebiti erroneamente non imputati.

#### **ART. 44 - CONTENUTI DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE**

1. La fattura contiene:
  - a) Tipo di fornitura e tariffa applicata;
  - b) la bolletta riporta l'articolazione tariffaria applicata al cliente;
  - c) Periodo di riferimento della fatturazione. La bolletta riporta il periodo cui si riferisce la fatturazione, con la chiara distinzione tra periodi a lettura effettiva e periodi di acconto, i termini di scadenza del pagamento e la data delle ultime due letture o autoletture.
2. Nelle bollette di acconto è chiaramente indicato se le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici.
3. L'unità di misura con cui nella bolletta vengono contabilizzati i consumi d'acqua è il metro cubo (mc).
4. **Contenuti minimi della bolletta.** Ogni bolletta, salvo quanto previsto ai successivi commi, contiene un quadro sintetico avente i seguenti requisiti minimi:
  - **Parte A – Dati identificativi bolletta**
    - a) Data di emissione della bolletta
    - b) Codice identificativo della bolletta
  - **Parte B – Dati identificativi utenza**
    - a) Dati identificativi dell'utente finale
    - b) Dati identificativi e collocazione della fornitura e del misuratore d'utenza

- **Parte C – Servizi erogati**
    - a) Servizi erogati
  - **Parte D – Consumi**
    - a) Consumi effettivi, consumi presunti del periodo e totale.
  - **Parte E – Importo e modalità di pagamento**
    - a) Totale importo bolletta
    - b) Data di scadenza della bolletta
    - c) Modalità di pagamento
    - d) Messaggio di eventuali insoluti di pagamento
  - **Parte F – Sportello Clienti**
    - a) Numero (verde) per la segnalazione dei guasti
    - b) Modalità di accesso agevolate agli sportelli
    - c) Tempi di contestazione bolletta.
5. Ogni bolletta riporta un quadro di dettaglio, redatto secondo i seguenti requisiti minimi:
- **Parte A – Tipologia di utenza e tariffe applicate**
    - a) Tipologia di utilizzo
    - b) Eventuale classe contrattuale in caso di tipologia Domestica
    - c) Tabella riportante l'articolazione tariffaria applicata
  - **Parte B – Dettaglio dei consumi e della spesa**
    - a) Periodo di riferimento
    - b) Lettura effettiva iniziale
    - c) Lettura effettiva o presunta finale
    - d) Giorni relativi al periodo di riferimento
    - e) Dettaglio dei consumi ripartiti per servizio, per scaglioni di consumo, per quote variabili e fisse, in ciascun caso indicando il valore unitario, le quantità di consumo per scaglione e servizio, l'importo risultante, l'aliquota IVA applicata
    - f) Dettaglio degli altri oneri
    - g) Indicazione dei conguagli in bolletta
    - h) Totale Imposte
    - i) Totale IVA
    - j) Totale della bolletta.
6. In ogni bolletta sarà posto in evidenza il consumo annuo dell'utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili.
7. Il Gestore fornisce all'utente finale, qualora questo ne faccia richiesta, ulteriori disaggregazioni dei corrispettivi fatturati e ogni informazione utile circa la correttezza di tutti i corrispettivi fatturati.
8. **Rimborsi ed indennizzi automatici.** Per i soli utenti finali che ne hanno diritto la bolletta riporta:
- rimborsi dovuti alla restituzione di erronei addebiti in precedenti bollette
  - gli indennizzi automatici, se effettuati in bolletta, dovuti al mancato rispetto di livelli specifici di qualità previsti dalla Carta del Servizio e la relativa causale.
9. **Addebiti per imposte.** La bolletta riporta separatamente dalla tariffa l'indicazione delle aliquote applicate in base alle disposizioni fiscali vigenti e loro successivi aggiornamenti e modificazioni.

**10. Separazione della fatturazione dei consumi dalla fatturazione di altri oneri:**

- a) Tutti i corrispettivi diversi da quelli previsti sopra, compresi quelli di cui all'art. 51, sono riportati nella bolletta in maniera distinta dai corrispettivi relativi ai consumi.
- b) Gli addebiti dovuti per interessi moratori, per spese di recupero del credito, per indennità o penalità, per deposito cauzionale o per adeguamento del medesimo deposito cauzionale sono riportati nella bolletta separatamente dai corrispettivi per i consumi.
- c) Le voci soggette ad imposta sul valore aggiunto sono messe in evidenza.

**11. La bolletta riporta:**

- a) sinteticamente la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dall'utente finale.
- b) le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dal cliente.
- c) i riferimenti agli articoli del Regolamento nei quali vengono trattati gli effetti del mancato pagamento e la procedura di sospensione della fornitura.
- d) Comunicazione dell'avvenuto pagamento. La comunicazione nella quale è riportata una situazione di morosità relativa a bollette precedenti riporta anche le modalità di comunicazione da parte dell'utente finale al Gestore dell'avvenuto pagamento, al fine di evitare la sospensione della fornitura, nonché altri effetti della mancata comunicazione.
- e) in prima pagina eventuali comunicazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) e della eventuale Autorità di Governo d'Ambito, destinate agli utenti finali.
- f) uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio guasti a cui l'utente finale può rivolgersi in qualsiasi momento.
- g) uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio di informazioni ai clienti.
- h) il recapito per la presentazione al Gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.
- i) Informazioni su aggiornamenti dei corrispettivi e su caratteristiche della fornitura
- j) eventuali aggiornamenti dei corrispettivi, indicando in modo completo la fonte normativa o contrattuale da cui derivano.
- k) Informazioni su revisioni di Carta del Servizio e Regolamento.
- l) i riferimenti agli eventuali aggiornamenti della Carta dei Servizi e del Regolamento.

**Art. 45 - RICONOSCIMENTO E GESTIONE DI PERDITE OCCULTE**

1. In caso di lettura che evidenzi un consumo di almeno 100 mc e comunque superiore del 50% rispetto al consumo storico dello stesso periodo, il personale del Gestore incaricato della lettura dei misuratori ne deve dare segnalazione all'Utente finale, se presente al momento della lettura, oppure lasciare o spedire presso l'indirizzo di fornitura (o di recapito) un apposito avviso, invitandolo a verificare il corretto funzionamento dell'impianto idraulico interno. Il Gestore provvederà ad indicare esplicitamente nella bolletta la possibile esistenza di una perdita con indicazione della facoltà da parte dell'utente finale di richiedere il riconoscimento come perdita occulta dei consumi. In mancanza di fatturazione entro 25 giorni lavorativi dalla rilevazione dei consumi, il Gestore ha l'obbligo di comunicare entro lo stesso periodo l'eventuale perdita per raccomandata A/R o altro mezzo idoneo a certificare il ricevimento della comunicazione.

2. L'istanza di riconoscimento della perdita occulta, corredata da idonea documentazione, anche fotografica, dovrà essere presentata, di norma, entro il termine di scadenza del pagamento indicato nella fattura. Il ricalcolo sarà concesso una sola volta per ciascuna utenza ogni 365 giorni solari da calcolarsi a partire dalla precedente richiesta.
3. Qualora si verificano ulteriori perdite entro 365 giorni solari dalla precedente richiesta, alle successive alla prima, pur non venendo riconosciute, relativamente al periodo intercorrente tra la data nella quale si presume che possa essere iniziata la perdita fino alla data di avvenuta riparazione, sui consumi eccedenti il consumo storico non sarà applicata la quota relativa ai servizi fognatura e depurazione. Su tutto il consumo del periodo saranno applicate le tariffe dell'acquedotto secondo gli scaglioni della tipologia tariffaria di appartenenza.
4. Dopo l'accoglimento di tre istanze di perdita l'utente finale dovrà dare evidenza di aver provveduto al rifacimento dell'impianto interno.
5. La riduzione tariffaria dovuta alla perdita sarà applicata sui consumi eccedenti il consumo storico, relativamente al periodo di ricostruzione dalla data nella quale si presume che possa essere iniziata la perdita, in conseguenza di un evento determinabile con certezza, fino alla data di avvenuta riparazione. Non si può, in ogni caso, partire da una data antecedente l'ultima lettura effettiva fatturata non contestata entro i termini di scadenza della relativa bolletta.
6. Il Gestore applica le tariffe vigenti al consumo corrispondente a quello storico per tutto il periodo di ricostruzione. Al consumo eccedente sarà applicata, con esclusione dei corrispettivi per fognatura e depurazione laddove la dispersione non è defluita in fognatura, la tariffa della prima fascia tariffaria o seconda, per gli utenti finali domestici residenti, della categoria di appartenenza fino al raggiungimento di un consumo pari a dieci volte il consumo storico dell'utente finale per tutto il periodo di ricostruzione. Per i consumi ulteriori sarà applicata una tariffa pari ad un decimo di quella della prima fascia tariffaria o seconda, per gli utenti finali domestici residenti, della categoria di appartenenza. Per le utenze con unica fascia tariffaria si applica la tariffa scontata del 20% fino al raggiungimento di un consumo pari a dieci volte il consumo storico. Per i consumi ulteriori sarà adottata una tariffa pari ad un decimo di quella da applicare.
7. Nessun'altra riduzione tariffaria sarà applicata.

#### **ART. 46 - UTENZE CONDOMINIALI**

1. Per i consumi effettuati dalle utenze condominiali servite da un unico misuratore, a valle del quale non siano presenti singoli contratti di fornitura tra le singole unità immobiliari e il Gestore, le fatture saranno calcolate costruendo gli scaglioni tariffari tenendo presente il numero delle unità abitative.
2. Nel caso si misurino differenze tra il contatore generale intestato ed i contatori intestati alle singole utenze e fatturati direttamente dal Gestore, si utilizzerà per tale consumo la tariffa base della categoria di appartenenza prevalente delle unità immobiliari sottostanti il condominio. In caso di parità si utilizzerà la tariffa base più favorevole all'utenza.

3. Il Gestore ha facoltà di individuare le migliori soluzioni tecnico-economiche al fine di eliminare situazioni preesistenti nelle quali al misuratore d'utenza generale non sia intestato alcun contratto. In fase transitoria, l'eventuale differenza positiva fra i consumi rilevati dal misuratore d'utenza generale non regolato contrattualmente e la somma dei consumi rilevati dai singoli misuratori, per scostamenti significativi, sarà fatturata in parti uguali agli intestatari dei singoli contratti individuali alla tariffa base del solo servizio acquedotto.
4. Nel caso di utenze condominiali, in presenza di perdita sulla condotta di allacciamento per la parte di questa insistente nella proprietà privata, l'utente finale è tenuto a provvedere all'immediata riparazione, seguendo le prescrizioni impartite dal Gestore. Nel caso d'inottemperanza il Gestore potrà ridurre l'erogazione idrica al livello essenziale. Il Condominio rimane, in ogni caso, unico responsabile in merito ai danni che tale perdita potrebbe arrecare alle proprietà pubbliche e/o private.

#### **Art. 47 - PAGAMENTO DEI CONSUMI DELLE UTENZE, GESTIONE DELLA MOROSITA' E RATEIZZAZIONE**

1. I corrispettivi per i servizi forniti devono essere pagati integralmente entro la data di scadenza, specificata nella fattura, secondo le modalità indicate dal Gestore.
2. A tal fine, il termine di scadenza per il pagamento dovrà essere superiore/uguale a 20 giorni solari dalla data di emissione della bolletta adeguandosi di conseguenza. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore.
3. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati al Gestore.
4. Qualsiasi contestazione, opposizione o reclamo che l'utente finale ritenesse di fare in merito all'importo dei consumi fatturati e per ogni altro motivo, dovrà essere presentata al Gestore di norma entro il termine di scadenza del pagamento indicato in fattura.
5. Trascorsi almeno 20 giorni solari dalla data di scadenza indicata in fattura e sempre che la stessa non sia stata integralmente pagata, il Gestore invierà una diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 c.c., che vale anche come atto di messa in mora, attraverso una comunicazione scritta (raccomandata A/R o PEC), riportandovi gli estremi delle fatture non pagate. Precedentemente alla diffida ad adempiere il Gestore ha la facoltà di sollecitare bonariamente il pagamento delle fatture scadute. Su richiesta dell'utente finale, il Gestore è tenuto ad inviare copia della fattura insoluta.
6. Nella diffida ad adempiere l'utente sarà avvisato delle modalità con cui dovrà dimostrare l'avvenuto pagamento e, persistendo la morosità, della sospensione della fornitura del servizio idrico integrato o dell'eventuale riduzione del flusso idrico.
7. Nella diffida ad adempiere saranno altresì indicate le conseguenti azioni per il recupero del credito e per la risoluzione del contratto.

8. La limitazione o la sospensione della fornitura del servizio idrico integrato non può essere effettuata se non sono trascorsi almeno 10 giorni solari dalla data di notifica della diffida ad adempiere.
9. Tutte le penali per morosità saranno addebitate in fattura.
10. In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza della fattura, saranno applicati gli interessi previsti dalla normativa vigente.
11. Gli utenti domestici residenti ai quali è riconosciuta un'agevolazione tariffaria di carattere sociale sono esentati dall'applicazione degli interessi di cui sopra.
12. Il Gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento secondo il regolamento comunale in materia.
13. La possibilità di rateizzare il pagamento deve essere concessi anche agli utenti domestici residenti, cui viene riconosciuta un'agevolazione tariffaria di carattere sociale.
14. Il Gestore, in caso di importi complessivi consistenti e qualora l'utente finale ne faccia espressamente richiesta, potrà comunque prevedere forme rateizzate di pagamento.
15. Il piano di rateizzazione, concordato con il Gestore, deve stabilire un numero di rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.
16. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto, è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
17. Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi previsti dalla normativa in vigore.
18. Gli interessi di dilazione non saranno applicati nei seguenti casi:
  - a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
  - b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore;
  - c) agli utenti domestici residenti, cui viene riconosciuta un'agevolazione tariffaria di carattere sociale.
19. L'utente finale, a cui sia stata inviata la diffida ad adempiere oppure a cui sia stata già sospesa la fornitura e che effettui il pagamento, dovrà darne comunicazione scritta al Gestore, trasmettendo l'attestazione di avvenuto pagamento nelle modalità indicate nella diffida ad adempiere.
20. L'utente finale moroso non può pretendere il risarcimento di eventuali danni derivanti dalla sospensione della fornitura dell'acqua, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

21. Nei casi in cui il Gestore abbia sospeso la fornitura per morosità, la riattivazione avverrà nei tempi e con le modalità previste dalla Carta dei Servizi Idrici Integrati.
22. Non deve essere sospesa la fornitura del Servizio Idrico Integrato:
- a) in assenza di invio di comunicazione scritta di messa in mora;
  - b) quando il pagamento da effettuarsi è inferiore o uguale al deposito cauzionale;
  - c) nei casi in cui il servizio è necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza individuate dalle amministrazioni competenti;
  - d) in presenza di utenze con agevolazioni tariffarie di cui il Gestore è a conoscenza;
  - e) nei giorni prefestivi o festivi;
  - f) quando l'utente finale può dimostrare che il pagamento, pur essendo stato effettuato, non è ancora stato trasmesso per cause non imputabili allo stesso e al Gestore;
  - g) in presenza di procedure di verifica relative alla fatturazione, ai reclami e alle conciliazioni non ancora concluse (i casi di reiterazione o sollecito delle fattispecie sopra menzionate non saranno considerate nuove verifiche).
23. Trascorsi almeno 20 giorni solari dalla sospensione della fornitura del servizio idrico integrato, perdurando l'inadempimento, il Gestore potrà procedere alla risoluzione del contratto con l'eventuale sigillatura o rimozione del misuratore. In quest'ultimo caso, qualora l'utente finale provveda al pagamento totale delle somme dovute, comprese le penalità, il servizio potrà essere riattivato solo a seguito della stipula di un nuovo contratto di fornitura e previo pagamento del corrispettivo previsto.
24. In caso di richiesta di nuovo contratto di fornitura da parte di un soggetto caratterizzato da una precedente morosità non ancora saldata, anche su un'altra utenza, il Gestore ha la facoltà di non accettare la richiesta fino all'estinzione del debito.

#### **ART. 48 - CASI DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA**

1. Come disciplinato nei precedenti articoli, il Gestore si riserva il diritto di sospendere la fornitura del servizio per cause di forza maggiore o imputabili a soggetti terzi, per ragioni di servizio, o per sopperire a fabbisogni d'emergenza, senza che l'utente finale possa avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta.
2. La fornitura può inoltre essere sospesa per le seguenti cause:
  - a) mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di vulture o subentri (artt. 5 e 7 del presente regolamento);
  - b) utilizzo della risorsa idrica per un immobile od un uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto;
  - c) prelievi abusivi (art. 15 del presente regolamento);
  - d) cessione dell'acqua a terzi;
  - e) in caso di pericolo per persone o cose;
  - f) manomissione del misuratore d'utenza e delle opere di proprietà demaniale, compresa la manomissione dei sigilli del misuratore d'utenza stesso;
  - g) Morosità persistente nonostante la messa in mora (art. 47 del presente Regolamento);
  - h) Mancata realizzazione da parte dell'utente finale delle modifiche suggerite dal Gestore, in caso d'irregolarità riscontrate dallo stesso o di pericolo per persone o cose.

3. La sospensione sarà disposta dopo 30 giorni dal preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione nel caso in cui l'utente finale non abbia provveduto.
4. Sono fatti salvi gli altri casi di sospensione della fornitura previsti in norme specifiche del presente Regolamento.

#### **ART. 49 - CONDIZIONI DI PAGAMENTO PARTICOLARI**

1. Per le eventuali deroghe alle norme sui termini e sulle modalità di pagamento si rinvia alle singole disposizioni del presente Regolamento e a quello in materia di entrate comunali.

#### **Art. 50 - DEPOSITO CAUZIONALE**

1. All'atto della sottoscrizione del contratto di somministrazione, il Gestore ai sensi della delibera AEEGSI n. 86/2013, può chiedere all'utente finale un deposito cauzionale a garanzia dell'assolvimento degli obblighi di pagamento della fornitura. In caso di morosità dell'utente finale, il Gestore si riserva la possibilità di trattenere tale somma fino alla concorrenza dei propri crediti e provvedere all'addebito di nuovo deposito, senza pregiudizio per le altre azioni derivanti da inadempienze del presente regolamento e della legge. In caso di morosità per importi minori o uguali al deposito il Gestore non potrà limitare o sospendere il servizio.
2. Il deposito cauzionale è determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico.
3. Nei casi in cui il titolo giuridico, in base al quale l'utente ha stipulato il contratto di fornitura, sia di durata inferiore a due anni, il deposito cauzionale sarà sempre determinato nella misura massima.
4. In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base alla raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autolettore necessari per la determinazione del consumo medio annuo, il Gestore procederà a stimarlo in base al valore di riferimento delle tipologie di utenza attribuite nel contratto di fornitura idrica stipulato con l'utente finale (delibera AEEGSI n. 218/2016 e delibera AEEGSI n. 609/2021/R/IDR).
5. Ogni due anni il Gestore procede all'aggiornamento dei depositi cauzionali, qualora l'ammontare del consumo medio annuo sia variato in più o in meno del 20 per cento. In ogni caso per tutte le utenze il deposito cauzionale potrà essere aggiornato alle tariffe vigenti.
6. Per le utenze condominiali il deposito è pari al 60% della somma dei depositi cauzionali riferiti ai singoli utenti finali sottesi all'utenza condominiale.
7. L'addebito dell'importo del deposito avviene con le seguenti modalità:
  - a) per le nuove utenze l'importo si suddivide in almeno tre rate: 50% all'attivazione, 25% nella prima fattura, 25% in fattura successiva.
  - b) per le utenze preesistenti, l'adeguamento dell'importo si suddivide in almeno due rate: 50% nella prima fattura e 50% in fattura successiva.

8. Il deposito cauzionale è restituito alla cessazione del contratto, mediante l'emissione della fattura di cessazione entro 30 gg. solari dalla data della disattivazione, ovvero di voltura della fornitura.
9. Sempre in caso di cessazione dell'utenza, qualora l'importo dovuto dall'utente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, il Gestore provvede al rimborso della differenza tramite rimessa diretta entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione ovvero di voltura della fornitura.
10. Inoltre, al verificarsi delle cause di esclusione o di adeguamento che comportino un credito per l'utente, l'ammontare viene restituito con la prima fatturazione utile.
11. Per le utenze non domestiche con consumi annui superiori a mc. 500 il Gestore può dare facoltà agli utenti finali di scegliere forme alternative al deposito cauzionale, come la fideiussione assicurativa o bancaria di importo pari a quello del deposito.
12. Per i contratti di fornitura per uso cantiere la garanzia può essere costituita:
  - a) mediante cauzione, fermo restando il limite all'utilizzo del contante di cui all'art. 49, comma 1, del D. Lgs. n. 231 del 21 novembre 2007 del richiedente, in contanti, con bonifico, in assegni circolari o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno a favore dell'amministrazione aggiudicatrice;
  - b) mediante garanzia fideiussoria, a scelta del richiedente, rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del D. Lgs. n. 385 del 1° settembre 1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D.Lgs. n. 58 del 24 febbraio 1998 che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, secondo comma, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta del Comune. La garanzia deve avere efficacia per una durata pari a 36 mesi dalla stipula del contratto, rinnovabile su richiesta del Comune nel corso del contratto nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora conclusa l'attività del cantiere.

#### **ART. 51 - ADDEBITI E PENALITA'**

1. All'Allegato A al presente Regolamento denominato "Tariffario dei servizi accessori e delle indennità" sono esposti gli addebiti al pagamento dei quali gli utenti finali saranno tenuti, secondo i casi:
  - a) penale per prelievi abusivi e usi impropri (art. 15 del presente Regolamento)
  - b) penale per rivendita dell'acqua (art. 16 del presente Regolamento)
  - c) penale per la manomissione degli impianti del Gestore e/o dei sigilli ai misuratori (art. 17 e 24 del presente Regolamento);
  - d) corrispettivo per le volture d'utenza (art. 5 del presente regolamento);
  - e) corrispettivo per la riapertura del misuratore d'utenza (art. 8 del presente Regolamento);

- f) corrispettivo per la prova di taratura del misuratore d'utenza (art. 21 del presente Regolamento);
- g) addebiti per interessi di ritardato pagamento (art. 47, comma 10, del presente Regolamento);
- h) addebiti a titolo di penalità risarcitoria a seguito di morosità (art. 47 del presente Regolamento e allegato);
- i) addebito costo sostituzione misuratore d'utenza per cause imputabili all'utente (art. 18 del presente Regolamento);
- j) addebito per verifica del livello di pressione (art. 23 del presente Regolamento);
- k) addebito per mancata installazione del misuratore sul pozzo (art. 86 del presente Regolamento);
- l) addebito per non corretta manutenzione del misuratore del pozzo (art. 86 del presente Regolamento);
- m) addebito per omessa o ritardata denuncia dei consumi presunti (art. 86 del presente Regolamento);
- n) addebito per omessa o ritardata comunicazione dell'utilizzatore del servizio pozzi (art. 86 del presente Regolamento).

#### **ART. 52 - UTENZE PREESISTENTI**

1. Coloro che, al momento dell'adozione del presente Regolamento, avessero un rapporto di fornitura già in corso saranno vincolati alle norme contenute in questo Regolamento già dalla data di adozione dello stesso e Carta del Servizio Idrico Integrato.

#### **ART. 53 - CONTROVERSIE E RECLAMI**

1. Per qualsiasi reclamo o richiesta di informazioni l'utente finale deve rivolgersi al Gestore, secondo quanto specificato nella Carta dei Servizi Idrici.

#### **ART. 54 - PRELIEVO E FORNITURA D'ACQUA CON AUTOBOTTI**

1. Il prelievo e la fornitura, sia d'acqua potabile sia d'acqua non potabile, con autocisterne private o altri mezzi di trasporto su gomma, saranno effettuati in base a istruzioni specifiche stabilite dal Gestore.

#### **ART. 55 – INFRAZIONI**

1. Le infrazioni alle norme contenute nel presente regolamento o nei contratti di fornitura sono verbalizzate dal personale del Gestore, o dallo stesso incaricato, con l'assistenza di un Pubblico Ufficiale.

#### **ART. 56 - TASSE E IMPOSTE**

1. Qualsiasi tassa e imposta, presente e futura, che gravi sulla fornitura dell'acqua, sugli impianti e sugli apparecchi, nonché sui contratti di fornitura, sono ad esclusivo carico dell'utente finale, senza alcuna possibilità di rivalsa verso il Gestore.

## **ART. 57 - APPLICABILITA' DEL DIRITTO COMUNE**

1. Per quanto non previsto dal presente regolamento, sono applicabili le disposizioni normative e regolamentari vigenti.

## **Parte II**

### **REGOLAMENTO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

#### **DISPOSIZIONI GENERALI**

##### **ART. 58 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO**

1. Il presente Regolamento disciplina gli scarichi di acque reflue che recapitano nelle pubbliche fognature del territorio di COMUNE nel rispetto della legislazione statale (D. Lgs. n. 152/2006) e Regionale, nonché delle prescrizioni tecniche generali a norma di legge.
2. Il presente regolamento ha per oggetto:
  - a) il procedimento di autorizzazione e/o rinnovo degli scarichi di acque reflue nelle pubbliche fognature;
  - b) il controllo degli scarichi dei complessi produttivi/industriali e civili allacciati alle fognature pubbliche, per quanto attiene alla loro accettabilità, alla funzionalità degli impianti di pretrattamento adottati, al rispetto dei criteri generali per un corretto e razionale uso delle acque, nonché il controllo per gli accertamenti in materia tariffaria;
  - c) l'individuazione delle norme tecniche generali di allacciamento ed uso della fognatura;
  - d) la gestione amministrativa dell'utenza, con il rispettivo sistema sanzionatorio.
3. È implicito il rispetto del Regolamento idrico (di cui sopra) anche per le utenze che si approvvigionano da fonti diverse dal pubblico acquedotto e usufruiscono dei servizi di fognatura e depurazione.

##### **ART. 59 - COMPITI E ATTRIBUZIONI DEL GESTORE**

1. Per la gestione dei servizi pubblici il Gestore adotta il presente Regolamento, con cui disciplina i limiti di accettabilità delle acque reflue domestiche e industriali nelle pubbliche fognature ed esercita il controllo di conformità degli scarichi stessi ai suddetti limiti.

##### **ART. 60 - FINALITÀ DEL REGOLAMENTO DI FOGNATURA**

1. Il presente Regolamento intende stabilire una disciplina omogenea degli scarichi civili e produttivi che recapitano nelle pubbliche fognature dei comuni associati e nei collettori intercomunali, nel rispetto della legislazione statale e regionale nonché delle prescrizioni tecniche generali di cui all'allegato 4 della Delibera del Comitato Interministeriale del 4 febbraio 1977 (in Suppl. Ord. alla G.U. n. 48 del 21 febbraio 1977), al fine di:
  - a) tutelare le infrastrutture degli impianti fognari e di depurazione;
  - b) promuovere e favorire gli insediamenti civili e produttivi allacciati alle pubbliche fognature in applicazione dei criteri generali per un corretto e razionale uso dell'acqua al fine di consentire il massimo risparmio nell'utilizzazione delle acque e nell'adozione dei processi di riciclo e di recupero delle sostanze disperse;
  - c) raggiungere gli obiettivi di qualità previsti dal D. Lgs. n. 152/2006 e successive modificazioni e integrazioni per gli scarichi terminali delle pubbliche fognature e gli indirizzi generali del Piano di Ambito per il Risanamento e la Tutela delle Acque.

**ART. 61 – DEFINIZIONI**

1. Ai fini del presente regolamento si applicano le seguenti definizioni:

- a) **Abitante equivalente**: il carico organico biodegradabile avente una richiesta biochimica di ossigeno a 5 giorni (BOD5) pari a 60 grammi di ossigeno al giorno. È da considerare equiparabile una richiesta chimica di ossigeno di 130 grammi di ossigeno al giorno. Solo nel caso in cui non sia disponibile il dato analitico di carico organico si fa riferimento al volume di scarico di 200 litri per abitante per giorno.
- b) **Acque reflue domestiche**: acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche.
- c) **Acque reflue industriali**: qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici o installazioni in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento.
- d) **Acque reflue urbane**: il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato;
- e) **Acque reflue assimilabili**: acque reflue assimilabili ad acque reflue domestiche sono quegli scarichi provenienti da attività che risultino per le loro caratteristiche qualitative e quantitative, assimilabili ad acque reflue domestiche, ai sensi dell'art. 101, comma 7, del D. Lgs. n. 152/2006, ivi incluse le attività assimilate a domestiche come individuate dal DPR n. 2247 del 19/10/2011;
- f) **Acque meteoriche dilavanti contaminate (AMC)**: acque meteoriche dilavanti, diverse dalle acque meteoriche dilavanti non contaminate, ivi incluse le acque meteoriche di prima pioggia, derivanti dalle attività che comportano oggettivo rischio di trascinalimento, nelle acque meteoriche, di sostanze pericolose o di sostanze in grado di determinare effettivi pregiudizi ambientali.
- g) **Acque meteoriche di prima pioggia (AMPP)**: acque corrispondenti, per ogni evento meteorico, ad una precipitazione di cinque millimetri uniformemente distribuita sull'intera superficie scolante servita dalla rete di drenaggio; ai fini del calcolo delle portate si stabilisce che tale valore si verifichi in quindici minuti; i coefficienti di deflusso si assumono pari ad 1 per le superficie coperte, lastricate od impermeabilizzate ed a 0,3 per quelle permeabili di qualsiasi tipo, escludendo dal computo le superfici coltivate; si considerano eventi meteorici distinti quelli che si succedono a distanza di quarantotto ore.
- h) **Fanghi**: i fanghi residui, trattati o non trattati, provenienti dagli impianti di trattamento delle acque reflue urbane.
- i) **Rete fognaria**: un sistema di condotte per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane.
- j) **Fognature separate**: la rete fognaria costituita da due canalizzazioni, la prima delle quali adibita alla raccolta ed al convogliamento delle sole acque meteoriche di dilavamento, e dotata o meno di dispositivi per la raccolta e la separazione delle acque di prima pioggia, e la seconda adibita alla raccolta ed al convogliamento delle acque reflue urbane unitamente alle eventuali acque di prima pioggia.
- k) **Scarico**: qualsiasi immissione effettuata esclusivamente tramite un sistema stabile di collettamento che collega senza soluzione di continuità il ciclo di produzione del refluo con il corpo ricettore acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione. Sono esclusi i rilasci di acque previsti all'art. 114 del D. Lgs. n. 152/2006.
- l) **Acque di scarico**: tutte le acque reflue provenienti da uno scarico.

- m) **Fognatura pubblica**: complesso di canalizzazioni di proprietà pubblica, servite o meno da impianto di depurazione, specificamente destinate a raccogliere e portare al recapito le acque meteoriche e di lavaggio provenienti da agglomerati e quelle reflue domestiche, urbane, industriali;
- n) **Stabilimento industriale o, semplicemente, stabilimento**: tutta l'area nella quale si svolgono attività commerciali o industriali che comportano la produzione, la trasformazione e/o l'utilizzazione delle sostanze di cui all'allegato 8, alla parte III del D. Lgs. n. 152/2006, ovvero qualsiasi altro processo produttivo che comporti la presenza di tali sostanze nello scarico.
- o) **Valore limite di emissione**: limite di accettabilità di una sostanza inquinante contenuta in uno scarico, misurata in concentrazione, oppure in massa per unità di prodotto o di materia prima lavorata, o in massa per unità di tempo. I valori limite di emissione possono essere fissati anche per determinati gruppi, famiglie o categorie di sostanze. I valori limite di emissione delle sostanze si applicano di norma nel punto di fuoriuscita delle emissioni dall'impianto, senza tener conto dell'eventuale diluizione. L'effetto di una stazione di depurazione di acque reflue può essere preso in considerazione nella determinazione dei valori limite di emissione dell'impianto, a condizione di garantire un livello equivalente di protezione dell'ambiente nel suo insieme e di non portare carichi inquinanti maggiori nell'ambiente.
- p) **Pozzetto sifonato**: il pozzetto che accoglie la braga e il sifone e svolge, di norma, funzione di punto di separazione fra le competenze del Gestore e quelle dell'Utente. Il pozzetto deve essere posizionato all'interno della proprietà privata sul limite più prossimo alla proprietà pubblica. Solo in casi eccezionali, per particolari problematiche tecniche e a insindacabile giudizio del Gestore, può essere autorizzata una posizione diversa.
- q) **Pozzetto fiscale**: il pozzetto assunto come punto di campionamento di reflui non domestici ed assimilati ai domestici, prima dello scarico finale nel corpo ricettore. Tale pozzetto potrà essere richiesto dagli organi competenti, anche per scarichi interni a processo produttivo, che contengono sostanze pericolose, in particolari casi potranno essere richiesti pozzetti atti a campionamenti, misura e registrazione in continuo.

## DISCIPLINA DEGLI SCARICHI IN PUBBLICA FOGNATURA

### ART. 62 - NORME PRINCIPALI

1. Tutti gli insediamenti civili o produttivi che siano dotati di scarichi di acque reflue sia di natura domestica che industriale, esistenti e/o di nuova realizzazione, che ricadono in aree servite da pubbliche fognature, sono obbligati ad allacciarsi alla pubblica fognatura nei casi previsti dal presente Regolamento con costi a loro carico.

### ART. 63 - CLASSIFICAZIONE DEGLI SCARICHI IDRICI

1. Gli scarichi si distinguono in:
  - a) **Scarichi di acque reflue domestiche:** tali scarichi sono sempre ammessi nel rispetto del presente regolamento fognario, compatibilmente con la capacità idraulica e depurativa del sistema e delle norme nazionali e regionali di settore. Il titolare deve inoltrare al Gestore una richiesta di allacciamento alla pubblica fognatura.
  - b) **Scarichi di insediamenti produttivi ma assimilabili a scarichi di acque reflue domestiche:** per questo tipo di scarico deve essere presentata al comune, dal titolare dello scarico, una dichiarazione che certifichi che lo scarico in questione è assimilabile a domestico, ai sensi dell'art. 101, comma 7, del D. Lgs. n. 152/2006. In quanto all'attività è ricompresa tra quelle di cui alla Tabella 2 allegato A della normativa di assimilabilità di cui all'art.2 del D.P.R. n. 227 del 19/10/2011. Per le attività non ricomprese è possibile applicare i criteri di assimilazione previa certificazione di analisi di laboratorio attestante il rispetto dei valori minimi prima di ogni trattamento depurativo, previsti nella Tabella 1 allegato A al medesimo D.P.R. n. 227/2011.
  - c) **Scarichi di acque reflue industriali e/o AMC e/o AMPP:** per questo tipo di scarico il titolare dello scarico deve presentare al Comune competente, ufficio SUAP, la richiesta di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura.

### ART. 64 - AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE

1. Ai sensi degli artt. 107 e 124 del D. Lgs. n. 152/2006 gli scarichi di acque reflue domestiche nelle reti fognarie sono sempre ammessi nell'osservanza del presente Regolamento.
2. I titolari degli scarichi di acque reflue domestiche devono, comunque, presentare istanza per eseguire scavi su suolo pubblico e/o manufatti per l'allacciamento alla pubblica fognatura che interessano la proprietà comunale, con la presentazione degli appositi moduli corredati della documentazione e degli elaborati tecnici necessari, nel rispetto delle norme contenute nel presente regolamento e della normativa vigente.
3. Fatti salvi eventuali prescrizioni che questo servizio riterrà opportuno impartire in ogni singola autorizzazione allo scavo.

**ART. 65 - LIMITI DI ACCETTABILITA' E PRESCRIZIONI PER GLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE IN PUBBLICA FOGNATURA, MUNITE DI IMPIANTO DI DEPURAZIONE, CHE RECAPITA IN CORPI D'ACQUA SUPERFICIALE**

1. Gli scarichi esistenti di acque reflue domestiche nelle pubbliche fognature del territorio di competenza del Gestore, munite di impianto di depurazione terminale, sono sempre ammessi e, nel caso di fognature nere, devono essere di tipo diretto.
2. Nei casi di fognature miste, il titolare dello scarico è obbligatoriamente tenuto all'adozione di sistemi di pretrattamento, tipo fosse biologiche o similari, per evitare fenomeni di sedimentazione e/o di setticizzazione del liquame all'interno delle condotte o, comunque, giudicati dal Gestore adeguati al sistema fognario depurativo.
3. Gli scarichi di nuovi insediamenti si allacciano alla pubblica fognatura nel rispetto:
  - a) della capacità ricettiva del sistema di allontanamento e depurazione dei reflui sul quale insistono;
  - b) delle eventuali previsioni di adeguamento della stessa di cui al piano d'ambito;
  - c) delle modalità previste dal regolamento di fognatura e depurazione; in presenza di fognatura separata, è obbligatorio l'allaccio delle acque reflue alla condotta nera.
4. Il Gestore si riserva, in caso di sistemi particolarmente critici, di prescrivere, per gli scarichi di nuovi insediamenti, trattamenti a piè d'utenza appropriati e compatibili con l'autorizzazione del sistema fognario depurativo pubblico in gestione.

**ART. 66 - LIMITI DI ACCETTABILITA' E PRESCRIZIONI PER GLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE IN PUBBLICA FOGNATURA, SPROVVISTA DI IMPIANTO DI DEPURAZIONE, CHE RECAPITA IN CORSI D'ACQUA SUPERFICIALE**

1. Gli scarichi esistenti delle acque reflue domestiche nelle pubbliche fognature del territorio di competenza del Gestore, sprovviste di impianto di depurazione terminale, devono essere sottoposti, sin dal momento di attivazione, ad un trattamento che consenta di ottenere livelli di depurazione non inferiori a quelli conseguibili attraverso le operazioni di separazione meccanica dei solidi sospesi e di digestione anaerobica dei fanghi come realizzate con le tradizionali pratiche d'uso delle vasche settiche tricamerale o tipo Imhoff.
2. Gli scarichi di nuovi insediamenti si allacciano alla pubblica fognatura nel rispetto:
  - a) della capacità ricettiva del sistema di allontanamento dei reflui sul quale insistono;
  - b) delle eventuali previsioni di adeguamento della stessa di cui al piano d'ambito;
  - c) delle modalità previste dal regolamento di fognatura e depurazione; in presenza di fognatura, è obbligatorio l'allaccio delle acque reflue alla condotta nera.
3. Scarichi di nuovi insediamenti in fognature non dotate di impianto di depurazione sono di norma non ammessi o ammessi sulla base delle norme nazionali e regionali di settore e dell'autorizzazione dello scarico finale della pubblica fognatura. Sulla base di tali valutazioni potranno essere prescritti trattamenti a piè d'utenza equivalenti a trattamenti di scarico in acque superficiali.

**ART. 67 - OBBLIGO DI ALLACCIAMENTO TRAMITE ORDINANZE DEL SINDACO**

1. Con la realizzazione e la progressiva entrata in funzione del sistema fognario misto separato, i comuni provvederanno ad imporre l'obbligo di allacciamento alla fognatura secondo le procedure e le norme tecniche e finanziarie di seguito specificate. Tale obbligo si intende esteso a tutte le utenze, sia a quelle nuove sia a quelle già esistenti servite da fognatura pubblica, che non siano ancora allacciate alla stessa.
2. I proprietari degli immobili situati nelle vie e piazze interessate dall'entrata in funzione del sistema separato di fognatura dovranno provvedere, entro il termine che l'amministrazione comunale stabilirà, allo spurgo, disinfezione e riempimento con idonei materiali inerti dei pozzi neri e delle fosse biologiche ed alla separazione della canalizzazione interna tra quella per le acque meteoriche e quella per le acque nere.
3. In caso d'inerzia o inadempienza degli interessati, i relativi obblighi possono essere eseguiti ai sensi delle disposizioni vigenti. A tal fine il Comune stabilisce anche il termine entro il quale i titolari degli scarichi debbono essere allacciati con spese a loro carico. Per le utenze preesistenti che, ai sensi del presente articolo, si trovino obbligate ad allacciarsi, il Comune provvede a revocare le autorizzazioni allo scarico non in pubblica fognatura precedentemente emesse, laddove si rilevino criticità igienico sanitarie e/o ambientali collegate allo scarico precedentemente autorizzato.

**ART. 68 - AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI E ASSIMILABILI AD ACQUE REFLUE DOMESTICHE IN PUBBLICA FOGNATURA**

1. Gli scarichi di acque reflue assimilabili ad acque reflue domestiche sono sempre autorizzati nel rispetto dell'Allegato 5 parte III del D. Lgs. n. 152/06.
2. Tutti i richiedenti di autorizzazioni di scarichi industriali/produttivi in pubblica fognatura si possono rivolgere ai competenti uffici comunali o sportelli unici sia per avere informazioni e modulistica per il rilascio, il rinnovo o la volturazione delle suddette autorizzazioni, sia per presentare la richiesta stessa di autorizzazione

**ART. 69 - LIMITI DI ACCETTABILITA' E PRESCRIZIONI PER GLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI IN PUBBLICA FOGNATURA AFFERENTE AD IMPIANTO DI DEPURAZIONE GESTITO DAL GESTORE**

1. Gli scarichi che recapitano nelle pubbliche fognature del territorio di competenza del Gestore, dovranno essere compatibili per quantità e qualità alla capacità di trattamento dell'impianto di depurazione terminale di pubblica fognatura e saranno sottoposti alle norme tecniche, alle prescrizioni regolamentari ed ai valori limite, in base alle caratteristiche dell'impianto.
2. Si precisa che i titolari degli scarichi di acque reflue industriali sono, comunque, tenuti a rispettare le prescrizioni di massima di seguito indicate:
  - a) le acque di scarico dei macelli devono essere sottoposte a separazione e raccolta del sangue, del contenuto stomacale, dei brandelli di carne e di grasso, al recupero dei grassi a mezzo di appositi pozzetti;

- b) la feccia e le vinacce derivanti dalla vinificazione dell'uva devono essere raccolte e smaltite a parte;
  - c) gli scarti solidi di lavorazione delle conserviere devono essere raccolti e smaltiti a parte;
  - d) i bagni esausti di decapaggio, defosfatazione ed ogni altro trattamento superficiale dei metalli devono essere raccolti, prima della depurazione, in contenitori atti ad impedire lo sversamento accidentale in fognatura;
  - e) gli oli esausti o emulsionati devono essere raccolti e smaltiti a parte;
  - f) le acque di dilavamento da eventuali cumuli di materiali esposti agli agenti atmosferici e le acque meteoriche provenienti dai piazzali o resedi di pertinenza di insediamenti produttivi devono rispettare quanto previsto dall'art. 113 del D. Lgs. n. 152/2006;
  - g) i distributori di carburante, le autorimesse, gli autolavaggi ed in genere gli insediamenti, che diano luogo a scarichi saltuari di oli minerali, benzine e liquami leggeri, dovranno installare anche idonei dispositivi (separatori) per contenere entro i limiti autorizzati tali sostanze. I separatori dovranno essere vuotati e puliti, a cura del titolare, a regolari intervalli di tempo e, comunque, secondo necessità. Il materiale separato dovrà essere smaltito in modo corretto, senza provocare danni, e dell'avvenuta pulizia dovrà essere conservata la documentazione;
  - h) i laboratori fotografici dovranno smaltire i bagni esauriti di sviluppo e fissaggio, separatamente. Tali scarichi non potranno essere recapitati in fognatura;
  - i) i laboratori di analisi dovranno installare contenitori di adeguata capacità per lo stoccaggio e l'eventuale trattamento o conferimento a terzi di qualsiasi tipo di refluo non rientrante nei limiti di accettabilità in pubblica fognatura;
  - j) gli insediamenti adibiti ad attività sanitaria dovranno adeguarsi alle prescrizioni di cui al successivo art. 70 del presente Regolamento.
3. La suddetta elencazione non è tassativa, potendosi verificare la necessità di determinare ulteriori prescrizioni nel caso di specifiche lavorazioni o attività produttive, così come definite nel regolamento di accettabilità adottato del Gestore.
4. Tali prescrizioni saranno indicate dal Gestore in fase di redazione del parere di competenza al fine del rilascio dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura.
5. Gli scarichi di acque reflue industriali che recapitano nelle pubbliche fognature del territorio di competenza del Gestore, sono tenuti, per quanto riguarda i limiti di accettabilità, al rispetto dei limiti prescritti del Gestore, conformemente dell'Allegato 5, parte III, del D. Lgs. n. 152/2006.

#### **ART. 70 - OBBLIGO DI DISINFEZIONE PER GLI SCARICHI SANITARI**

1. Gli scarichi provenienti da case di cura, ospedali, laboratori di analisi mediche e attività affini che recapitano in pubblica fognatura, oltre al rispetto dei limiti di accettabilità previsti dal presente Regolamento, devono essere sottoposti, in ogni caso, al trattamento di disinfezione dello scarico fin dall'attivazione.

#### **ART. 71 - SVERSAMENTI ACCIDENTALI**

1. Il titolare dello scarico e/o il responsabile di sversamenti accidentali in pubblica fognatura, al di fuori delle modalità e dei limiti qualitativi autorizzati, sono tenuti a dare tempestiva comunicazione al Gestore, prima telefonica e poi scritta.

2. Scopo di tale comunicazione consiste nella possibilità di tempestiva adozione degli eventuali provvedimenti presso l'Ente e/o nella rete fognaria e/o presso l'impianto di depurazione cui lo scarico affluisce, atti a contenere gli effetti dannosi.
3. I soggetti di cui sopra sono pertanto tenuti a seguire le disposizioni impartite telefonicamente o verbalmente, successivamente confermate per iscritto dal Gestore.

## **RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO ALLE PUBBLICHE FOGNATURE**

### **ART. 72 - ALLACCIAMENTO SCARICHI DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE: PROCEDURA E DOCUMENTAZIONE**

1. La procedura finalizzata al rilascio della autorizzazione per l'allaccio di scarichi di acque reflue domestiche è la seguente:
  - Presentazione della domanda di allacciamento presso gli uffici del Gestore, redatta su appositi moduli predisposti dal Gestore, corredata dei dati e dei documenti richiesti.
  - Verifica in ufficio della documentazione inoltrata, sopralluogo da parte del tecnico del Gestore per controllo e valutazione della fattibilità.
  - Invio da parte del Gestore, all'intestatario della domanda (proprietario o amministratore), di nota contenente l'esito della richiesta (approvazione/sospensione).

### **ART. 73 - ALLACCIAMENTO SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI ASSIMILABILI AD ACQUE REFLUE DOMESTICHE: PROCEDURA E DOCUMENTAZIONE**

1. La procedura finalizzata al rilascio della autorizzazione per l'allaccio di scarichi di acque reflue industriali assimilabili ad acque reflue domestiche è la seguente:
  - Presentazione della domanda di allacciamento, presso lo Sportello Unico Comunale o presso gli Uffici Tecnici del Gestore, completa della documentazione richiesta.
  - Verifica in ufficio della documentazione inoltrata, sopralluogo da parte del tecnico Il Gestore per controllo, valutazione della fattibilità.
  - Invio da parte del Gestore, all'intestatario della domanda (proprietario o amministratore), di nota contenente l'esito della richiesta (approvazione/sospensione). In caso di approvazione di preventivo di spesa relativa ai costi di realizzazione dell'allaccio richiesto, variabili in funzione della larghezza e della tipologia della strada oltre ad eventuali importi a conguaglio per oneri accessori e/o opere supplementari, l'intestatario della domanda dovrà darne notizia al Gestore, effettuando il relativo pagamento.
  - Esecuzione da parte del Gestore dei lavori di allaccio fognario, in sede stradale pubblica, dalla canalizzazione fognaria al punto di allaccio indicato negli elaborati grafici.
  - Invio da parte del Gestore, direttamente all'intestatario della richiesta, della fattura, relativa al costo delle opere così come precedentemente pagate, oltre ad autorizzazione all'allacciamento, completa di eventuali prescrizioni tecniche.

### **ART. 74 - ALLACCIAMENTO SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI: PROCEDURA E DOCUMENTAZIONE**

1. La procedura finalizzata al rilascio della autorizzazione per l'allaccio di scarichi di acque reflue industriali è la seguente:
  - Richiesta di autorizzazione allo scarico, presso lo Sportello Unico Comunale o presso gli Uffici del Gestore, completa della documentazione tecnica richiesta.
  - Verifica in ufficio della documentazione inoltrata, sopralluogo da parte del tecnico del Gestore per controllo, valutazione della fattibilità e accertamento dell'importo economico dovuto per le opere di allacciamento.
  - Invio da parte del Gestore, all'intestatario della domanda (proprietario o amministratore), di nota contenente l'esito della richiesta (approvazione/sospensione). In caso di

approvazione di preventivo di spesa relativa ai costi di realizzazione dell'allaccio richiesto, variabili in funzione della larghezza e della tipologia della strada, oltre che di eventuali importi a conguaglio per oneri accessori e/o opere supplementari e comprensiva di eventuali prescrizioni tecniche, l'intestatario della domanda dovrà darne notizia al Gestore, effettuando il relativo pagamento.

- Esecuzione da parte del Gestore dei lavori di allaccio fognario, in sede stradale pubblica, dalla canalizzazione fognaria al punto di allaccio indicato negli elaborati grafici.
- Invio da parte del Gestore, direttamente all'intestatario della richiesta, di fattura, relativa al costo delle opere così come precedentemente pagate oltre ad invio informativa all'ente competente al rilascio dell'autorizzazione allo scarico dell'avvenuta esecuzione dell'allacciamento.
- Rilascio di copia della documentazione di richiesta allacciamento all'utente finale richiedente, vidimata del Gestore con gli estremi di approvazione della richiesta e di realizzazione delle opere di allacciamento (documento necessario per poter attivare, assieme all'Autorizzazione allo scarico che il richiedente deve aver contestualmente acquisito, il collegamento dai propri scarichi alla rete fognaria pubblica).

## **MODALITA' TECNICHE DI ALLACCIAMENTO FOGNARIO**

### **ART. 75 - GENERALITA'**

1. Il presente titolo regola, nell'ambito di competenza del Gestore, gli allacciamenti degli scarichi alle fognature pubbliche, nonché le procedure cui sono tenuti i singoli utenti finali per la realizzazione delle opere interne.

### **ART. 76 - ZONA SERVITA DA FOGNATURA: DEFINIZIONE E PRESCRIZIONI DI ALLACCIAMENTO**

1. Nelle zone servite da pubblica fognatura, i titolari degli scarichi di acque reflue sia di natura domestica che industriale sono tenuti ad allacciarsi alla pubblica fognatura secondo le modalità previste dal presente Regolamento con costi a loro carico.
2. Il presente obbligo si applica esclusivamente nel caso di capacità fognaria disponibile. Ulteriori deroghe potranno essere concesse dal Gestore per gli edifici e stabilimenti, situati nell'ambito della zona con obbligo di allacciamento, ma che necessitano di opere straordinarie, come, ad esempio, la realizzazione di attraversamenti e sottopassaggi di torrenti, fiumi, canali, ovvero l'attraversamento di ferrovie, autostrade, strade statali o provinciali (secondo l'importanza delle stesse), ovvero con particolare difficoltà tecnica o con costi eccessivi non giustificabili.
3. Nei casi di deroghe all'obbligo di allaccio e comunque nelle zone non servite da pubblica fognatura, secondo la definizione del presente articolo, i titolari degli scarichi dovranno provvedere alla realizzazione di un sistema autonomo di smaltimento conforme alle disposizioni normative vigenti e alla richiesta alle autorità competenti di apposita autorizzazione allo scarico.
4. Nel caso in cui l'obbligo di allaccio non riguardi singole utenze, ma un raggruppamento delle stesse, la domanda dovrà essere effettuata da tutti gli utenti, che dovranno presentare un unico progetto di collegamento degli scarichi al collettore fognario.
5. I progetti di allacciamento alla rete fognaria sono sottoposti alla preventiva approvazione del Gestore.

### **ART. 77 - COLLEGAMENTO AI COLLETTORI ESISTENTI**

1. Per i collegamenti di fognature esistenti o di nuova costruzione ad una rete fognaria, gestita del Gestore, o comunque, ad un reticolo fognario afferente ad un impianto centralizzato di depurazione gestito dalla stessa, i soggetti richiedenti devono formulare una proposta tecnica alla medesima, corredata dal progetto di massima e dalle altre informazioni necessarie. Sulla base di tali elementi, verificata la fattibilità della proposta con le caratteristiche del sistema gestito, il Gestore esprimerà il proprio parere di merito, impartendo, se del caso, anche le dovute prescrizioni tecniche, necessarie per assicurare il rispetto dei regolamenti edilizi comunali.
2. Si precisa che il collegamento alla pubblica fognatura può avvenire con funzionamento a gravità oppure in pressione, tramite pompe di sollevamento, e che saranno stabilite del Gestore le modalità tecniche di allacciamento e il punto di recapito nella pubblica fognatura.

3. Il collegamento sarà realizzato solo dopo detta approvazione, nel rispetto e secondo le modalità prescritte del Gestore. La medesima procedura dovrà essere seguita nel caso di potenziamenti o estensioni delle reti fognarie.

#### **ART. 78 - ALLACCIAMENTI DI SCARICHI DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE E INDUSTRIALI**

1. I lavori di realizzazione dei condotti di allacciamento in suolo pubblico sono effettuati dalla ditta richiedente a proprie spese e cure previa acquisizione dell'autorizzazione allo scavo rilasciata dall'ufficio comunale sotto la supervisione ed eventuale assistenza del Gestore secondo le prescrizioni dallo stesso impartite.
2. Nel caso in cui il nuovo allacciamento alla pubblica fognatura non possa essere realizzato se non utilizzando fognature private esistenti o attraversando proprietà private, sarà cura dell'interessato richiedere a tutti i proprietari della fognatura o dei terreni attraversati le relative servitù. Tale disponibilità si intende assolta con la presentazione da parte dell'utente finale dell'atto di assenso da parte dei suddetti proprietari, contestualmente alla presentazione della domanda di allaccio. In ogni caso il Gestore è sollevato da ogni responsabilità o controversia di tipo civilistico.
3. Il Gestore può accogliere le richieste di allaccio che richiedano interventi di estensione della rete nei limiti della potenzialità dei propri impianti e di tutte le altre condizioni tecniche. Qualora l'utente finale (o gruppo di utenti finali) richiedesse l'allacciamento, o risultasse comunque obbligato ad allacciarsi, le spese per la realizzazione delle tubazioni stradali, delle derivazioni e degli impianti necessari all'estensione della rete fognaria saranno a totale carico dei richiedenti.
4. Tutti gli adempimenti occorrenti all'attuazione dell'allacciamento, come i permessi per l'occupazione di sedi stradali o di suolo pubblico o privato, nonché i provvedimenti relativi alla salvaguardia degli altri servizi, che interferiscono con i lavori, e tutte le misure atte a garantire la sicurezza del traffico sono a carico dell'utente finale.
5. Nel caso di costruzione o di ripristino di fognature stradali, il Gestore provvederà all'esecuzione delle opere in sede stradale per la costruzione, il riordino o il rifacimento degli allacciamenti privati non idonei. Gli oneri di tali lavori sono a carico dell'utente finale.

#### **ART. 79 - TITOLARITA' E MANUTENZIONE DEI CONDOTTI**

1. Il collettore principale e i relativi pozzetti insistente sulla proprietà pubblica o su aree espropriate o assoggettate a servitù di passaggio per pubblica utilità sono di proprietà del Gestore e ne assume la titolarità della gestione. Gli allacci privati devono prevedere un pozzetto sifonato all'interno della proprietà privata e nel caso in cui non sia possibile realizzarlo nella proprietà privata deve essere posizionato su suolo pubblico. La manutenzione del pozzetto sifonato e la realizzazione delle condotte di allaccio dalla proprietà privata al collettore principale sono a carico dell'utente.
2. In caso di assenza di pozzetto di consegna, la competenza del privato termina nel punto di allaccio tra la tubazione che colletta i relativi reflui nel collettore pubblico principale e

quest'ultimo, anche laddove il collettore, che convoglia i reflui dall'utenza al collettore principale, sia posto in proprietà pubblica.

#### **ART. 80 - IMMISSIONE TRAMITE PREDISPOSIZIONI ESISTENTI**

1. Per l'immissione degli scarichi nella fognatura pubblica, dovranno essere utilizzate esclusivamente le predisposizioni esistenti installate durante la posa in opera dei collettori fognari principali. La tubazione privata dovrà essere adeguata al diametro delle predisposizioni, salvo quei provvedimenti che il Gestore, per motivi di ordine tecnico, igienico o locale e in casi eccezionali e previo parere degli organi competenti, potrà adottare in deroga alle norme sopra riportate.
2. L'esecuzione degli allacciamenti in sede pubblica sarà di competenza dell'utente sotto la supervisione del Gestore.
3. Le condotte di scarico private non potranno essere allacciate tra loro nella carreggiata stradale. Tale operazione dovrà essere compiuta lungo la proprietà privata. Dopodiché tali condotte andranno allacciate ad un unico attacco tra quelli predisposti sul collettore principale.
4. Nel caso di fabbricati divisi in più parti appartenenti a diversi proprietari, questi sono tenuti a riunire le rispettive canalizzazioni per acque nere, provvedendo alla loro immissione nella fogna stradale mediante un solo condotto.
5. Le acque meteoriche devono essere condotte con apposite tubazioni esclusivamente al collettore stradale della rete acque bianche e non possono, per alcun motivo, essere immesse nella rete acque nere.
6. Le acque di prima pioggia, qualora separate dopo trattamento, devono essere recapitate in pubblica fognatura.
7. Tutte le tubazioni, pozzetti, fosse settiche e biologiche, poste su sede pubblica, sono di proprietà dei fabbricati fino all'imbocco del traversante, costruito del Gestore. Ai proprietari spetta la manutenzione e la riparazione di dette tubazioni e/o manufatti. I proprietari saranno direttamente responsabili di danni arrecati a terzi per la non corretta gestione degli stessi.

#### **ART. 81 - NORME TECNICHE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA PUBBLICA**

1. Per la corretta e regolare realizzazione delle opere fognarie interne alla proprietà privata, necessarie per l'adeguamento degli scarichi fognari, si fa riferimento ai vigenti regolamenti edilizi.

#### **ART. 82 - DISPOSIZIONI TECNICHE PER LO SCARICO DEI LIQUAMI IN PUBBLICA FOGNATURA**

1. Salvo diverse indicazioni prescritte, nella realizzazione delle opere di raccolta e allontanamento all'interno delle proprietà private, dovranno essere rispettate le seguenti modalità:
  - a) le tubazioni di scarico di bagni e/o cucine, poste all'interno del fabbricato e i discendenti relativi, dovranno essere costruiti in materiale impermeabile come grès ceramico, PVC ad

- alta resistenza PEAD o altri materiali simili ed inoltre ben connessi a regola d'arte, in modo da impedire qualsiasi fuoriuscita;
- b) ove non esistano cortili o giardini privati, le tubazioni di servizio devono essere costruite e collocate in modo da non attraversare al piano terreno i vani adibiti al pernottamento;
  - c) nel sottoterraneo, ove possibile, le tubazioni saranno mantenute al di sopra del pavimento. In caso contrario, esse dovranno essere collocate in apposita incassatura, facilmente ispezionabile, nel muro o nel pavimento, dotata di pareti impermeabili; in casi diversi, si potrà sostenere la condotta con appositi tiranti a soffitto o con mensole a parete, con almeno un sostegno per ogni giunto;
  - d) tutti gli apparecchi per l'evacuazione delle materie di rifiuto in comunicazione con la rete fognaria nonché i pozzetti e/o griglie di raccolta delle acque piovane, dovranno essere muniti di chiusura idraulica a sifone;
  - e) per garantire l'assoluta sicurezza dell'impianto in caso di fughe di gas e/o di esalazioni fognarie, le calate degli scarichi provenienti da bagni, cucine e dai condotti principali della rete interna, dovranno essere prolungati al di sopra del tetto e convenientemente ventilati (ventilazione primaria) in aggiunta. Dovranno, altresì, essere installate apposite canne di aerazione collegate a valle del sifone di fondo colonna (ventilazione secondaria), prolungate oltre il colmo del tetto e completamente isolate dal resto dell'impianto. Deroghe alla presente disposizione potranno essere concesse dal Gestore, previa autorizzazione degli organi competenti, da allegare in copia alla richiesta d'allaccio fognario;
  - f) è fatto assolutamente divieto di introdurre acque reflue domestiche, acque nere (provenienti da bagni) e/o acque grigie (provenienti da cucine, lavabi, pilozzi, lavatrici, ecc...) nelle canalizzazioni ed è oltremodo vietato introdurre nelle doccionate scarichi diversi dall'acqua piovana e di utilizzare quest'ultime come sfiati per qualsiasi rete di scarico;
  - g) per assicurare le migliori condizioni igieniche della fognatura pubblica e/o privata, nell'interesse comune, il Gestore ha la facoltà di posizionare, nei luoghi in cui lo ritenga necessario, tubi di ventilazione fognaria, appoggiandoli ai fronti esterni degli edifici privati;
  - h) il Gestore ha la facoltà d'imporre, in fase di richiesta di allacciamento o laddove lo ritenga necessario, il posizionamento di un pozzetto sifonato sito al limite della proprietà privata, a ridosso della fognatura pubblica. L'installazione e la gestione di tale sifone sono attività di esclusiva competenza privata;
  - i) è assolutamente obbligatorio eseguire i lavori all'interno della proprietà privata una volta che il Gestore ha terminato la realizzazione dell'allaccio richiesto, in quanto la quota di scorrimento di quest'ultimo è fissa e imposta dai sottoservizi presenti in suolo pubblico.

### **ART. 83 - STRADE PRIVATE**

1. Alle disposizioni del presente Regolamento sono soggetti anche gli edifici situati lungo le strade private. I proprietari degli edifici fronteggianti tali strade dovranno, quindi, provvedere alla realizzazione della fognatura nella strada stessa, secondo le norme del presente Regolamento.

### **ART. 84 - CONFORMITA' DELLE OPERE: VISITE DI CONTROLLO**

1. Le opere di canalizzazione, sia per gli stabili di nuova costruzione che per i fabbricati già esistenti, dovranno essere eseguite come da elaborati tecnici presentati in Comune per le dovute autorizzazioni all'esecuzione dell'opera, seguendo le eventuali prescrizioni tecniche e/o sanitarie descritte nell'autorizzazione ai lavori e all'allacciamento.

2. Nel caso di lottizzazioni, ad ultimazione dei lavori, il tecnico redattore del progetto e/o direttore dei lavori, provvederà a compilare e inviare al Gestore, idonea dichiarazione di fine lavori e conformità delle opere eseguite, rispetto al progetto approvato.
3. Il Gestore si riserva comunque la facoltà di verificare, tramite propri tecnici, quanto dichiarato. Lo scopo delle visite di controllo è quello della constatazione della regolare esecuzione delle opere in relazione alle norme tecniche e sanitarie impartite dai Regolamenti dei rispettivi organi preposti e della conformità dell'opera al progetto presentato.
4. Tale visita non esime il proprietario da alcuna responsabilità per i difetti che potessero in seguito constatarsi e gli eventuali danni che ne conseguissero alla fognatura cittadina ovvero allo stesso stabile.

## **DISCIPLINA ECONOMICA CON L'UTENZA**

### **ART. 85 - TARIFFA PER ONERI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

1. Per i servizi relativi alla raccolta, l'allontanamento, la depurazione e lo scarico delle acque di rifiuto derivanti dai fabbricati pubblici e privati, adibiti ad uso domestico o industriale, è dovuto da parte degli utenti finali il pagamento di apposite tariffe, ai sensi dell'art. 156 del D. Lgs. n. 152/2006.
2. La quota di tariffa relativa al servizio di depurazione e di fognatura è dovuta anche dagli utenti finali ubicati in zone servite da rete fognaria, ancorché non allacciati alla stessa, purché siano obbligati ad allacciarsi, a far data dall'ultimazione dei lavori effettuati per la realizzazione della rete fognaria medesima.
3. La tariffa relativa al collettamento e alla depurazione delle acque reflue viene determinata con l'applicazione del Metodo Tariffario Idrico per il triennio di competenza indicato dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico.

### **ART. 86 - TARIFFA RELATIVA ALLE UTENZE DOMESTICHE E/O ASSIMILABILI**

1. Per le utenze domestiche/civili la tariffa è indicata e approvata dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico e viene determinata con l'applicazione del Metodo Tariffario Idrico per il triennio di competenza.
2. Tutti gli utenti finali che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dalla rete pubblica di acquedotto e sversano gli scarichi nella pubblica fognatura, sono obbligati all'installazione di idonei contatori per la misurazione del volume delle acque prelevate, ad assicurarne il buon funzionamento e a farne denuncia con le modalità successivamente descritte nel presente articolo. La mancata installazione dello strumento di misura comporterà l'applicazione dell'apposita penale, prevista all'art. 51 del presente Regolamento.
3. La tariffa viene calcolata sulla base del 100% dell'acqua prelevata o comunque assunta e misurata dall'apposito misuratore d'utenza.
4. I titolari di tali utenze sono tenuti a denunciare, entro il 31 gennaio di ogni anno, facendo uso di appositi moduli messi a disposizione dal Gestore, i quantitativi di acqua prelevati o scaricati nel corso dell'anno precedente per l'addebito della tariffa per i servizi di fognatura e, nel caso, di depurazione.
5. L'omessa o ritardata denuncia di cui al presente articolo darà luogo ad una ricostruzione dei consumi presunti e sarà sanzionata mediante applicazione della penale prevista dall'art. 51 del presente Regolamento.
6. Nel caso che il prelievo idrico autonomo non sia dotato di idoneo strumento di misura, la quantità annua prelevata presunta non risulterà inferiore a 50 metri cubi di acqua per ogni persona utilizzatrice.

7. Nell'ipotesi in cui l'utilizzatore comunichi al Gestore il rilascio dell'immobile approvvigionato da fonti diverse dal pubblico acquedotto con scarichi recapitanti in pubblica fognatura, senza contestuale voltura a nome del successivo fruitore del servizio, il proprietario dell'unità immobiliare è in ogni caso tenuto al pagamento della tariffa per il servizio di depurazione e fognatura in base alla lettura rilevata sul misuratore installato allo scarico.
8. In mancanza di misuratore allo scarico, ferma restando l'applicazione della penale prevista all'art. 51 del presente Regolamento, al proprietario sarà addebitato un costo pari ad un prelievo idrico presunto non inferiore a 50 metri cubi annui per ogni persona utilizzatrice, salvo l'invio al Gestore di una autocertificazione attestante il mancato utilizzo della risorsa idrica, al ricevimento della quale il Gestore procederà con la disattivazione del servizio di fognatura e depurazione.
9. Qualora l'immobile venga in seguito utilizzato, il soggetto avente titolo è tenuto ad inoltrare al Gestore apposita richiesta di riattivazione del servizio di fognatura e depurazione ai fini della stipula del contratto a proprio nome.
10. Il Gestore potrà, inoltre, predisporre controlli d'ufficio attraverso i propri organi tecnici e/o delle Autorità competenti per territorio al fine di acquisire elementi di valutazione per la più corretta determinazione dei consumi e delle tariffe, di accertare la veridicità dei valori denunciati, nonché di verificare il rispetto delle norme fissate dal presente Regolamento.
11. I contatori di cui al presente Regolamento, installati e mantenuti in efficienza ad esclusiva cura e spese dei soggetti che prelevano e/o scaricano le acque, dovranno essere atti a misurare le quantità di tutte le acque prelevate e/o scaricate e dovranno essere installati in luoghi che permettano una facile e agevole lettura delle misurazioni, secondo le indicazioni tecniche fissate dal presente Regolamento.
12. La non corretta manutenzione dei dispositivi di misura comporterà l'applicazione della penale di cui all'art. 51 del presente Regolamento.
13. Per le acque prelevate, tali contatori dovranno essere posti sopra il punto di prelevamento per chi si approvvigiona di acque superficiali e sul "collo" per chi si approvvigiona da pozzi. Qualora l'attingimento avvenga da fonti diverse da quelle sopra indicate, potranno di volta in volta essere disciplinate dal Gestore condizioni, diverse e particolari inerenti, il posizionamento dei contatori di portata.
14. Prima dell'attivazione dei prelievi di acqua dal sottosuolo (emungimenti), i soggetti interessati, dovranno comunicare all'Ente:
  - a) la marca e il tipo di contatore installato;
  - b) la matricola;
  - c) il numero di cifre;
  - d) il diametro della tubazione.

**ART. 87 - CAMBIO DEL TITOLARE DI UTENZA DOMESTICA E/O ASSIMILABILE**

1. I titolari dell'approvvigionamento dovranno denunciare sollecitamente al Gestore il passaggio di proprietà o il cambiamento del titolare di utenza. In difetto, rimarranno personalmente responsabili verso il Gestore del pagamento degli oneri dovuti per la depurazione degli scarichi.

**ART. 88 - TARIFFA RELATIVA ALLE UTENZE INDUSTRIALI**

1. Sulla base di quanto previsto dagli artt. 154 e 155 del D. Lgs. n. 152/2006, la determinazione delle tariffe per il collettamento e la depurazione delle acque reflue industriali è attribuita all'Autorità di Governo d'Ambito, sulla base di quanto indicato al Titolo 4 dell'Allegato A della TICS (deliberazione AEEGSI 665/2017/R/IDR).
2. La tariffa relativa agli utenti finali produttivi/industriali sarà addebitata all'utente finale con apposita fattura emessa sulla base della denuncia annuale presentata e/o dagli accertamenti eseguiti dal Gestore.
3. Qualora pervenisse una denuncia o un modulo relativo alle acque prelevate e scaricate non completo, il Gestore provvederà ad attribuire il valore del dato mancante stimandolo. La stima da eseguire si baserà principalmente sulle denunce riferite agli anni precedenti. Se anche tale dato non sarà disponibile il Gestore farà riferimento alla documentazione fino ad ora posseduta in merito, stimando il valore del dato mancante nel modo più veritiero possibile e secondo le conoscenze possedute in materia.

**ART. 89 - CAMBIO DEL TITOLARE DI UTENZA INDUSTRIALE**

1. I proprietari degli immobili dovranno denunciare sollecitamente al Gestore il passaggio di proprietà o il cambiamento del titolare di utenza industriale. In difetto rimarranno personalmente responsabili verso il Gestore del pagamento degli oneri dovuti per la depurazione degli scarichi.
2. Gli stessi dovranno richiedere il rinnovo dell'Autorizzazione allo scarico previa richiesta inoltrata presso lo Sportello Unico Comunale.

**ART. 90 - MODULO DI DENUNCIA DELLE ACQUE PRELEVATE E SCARICATE**

1. Secondo quanto stabilito dall'art. 165 del D. Lgs. n. 152/2006 coloro che si approvvigionano in tutto o in parte di acqua da fonti diverse da pubblico acquedotto sono tenuti a denunciare al Gestore del Servizio Idrico Integrato il quantitativo prelevato nei termini e secondo le modalità previste dalla normativa per la tutela delle acque dall'inquinamento. La denuncia dovrà essere presentata in carta semplice e fatta recapitare presso gli uffici amministrativi del Gestore, secondo quanto stabilito dal presente regolamento e dagli obblighi prescritti dal D. Lgs. n. 152/2006.
2. La compilazione dell'elaborato risulta anche indispensabile al fine di redigere un piano di controllo riguardo la qualità delle acque e degli scarichi immessi nei corpi idrici ricettori, secondo quanto stabilito dall'art. 165 del D. Lgs. n. 152/2006 e dagli artt. 128 e 129 del D. Lgs. n. 152/2006.

3. La denuncia delle acque prelevate e scaricate dovrà contenere i dati utili per il calcolo della tariffa, nonché tutte le informazioni ritenute utili per la corretta gestione degli scarichi. L'entità dei prelievi dovrà essere rilevata dalla lettura di appositi strumenti di misura.
4. Per le acque reflue industriali, la quantità di liquame scaricato dovrà risultare dall'elaborazione dei dati di prelievo e, qualora fosse inferiore al liquame prelevato, se ne dovrà dare idonea spiegazione, documentando con dati tecnico-analitici i relativi quantitativi di refluò eventualmente persi durante il processo di approvvigionamento-scarico. Il Gestore, se lo riterrà necessario, anche ai fini tariffari, potrà prescrivere idonei strumenti di misura (campionatori e misuratori di portata) a piè di fabbrica da installarsi a cura e spese dell'utente finale. Sempre in riferimento agli articoli di cui sopra, il Gestore potrà predisporre controlli d'ufficio, attraverso i propri organi tecnici e/o quelli delle pubbliche autorità territorialmente competenti. Il personale del Gestore risulta quindi autorizzato al controllo dei complessi domestici e industriali allacciati alla pubblica fognatura, ivi compresi quelli assimilati agli insediamenti abitativi, sulla base di programmi mirati ad accertamenti fiscali in materia tariffaria, per la verifica quali-quantitativa degli scarichi, ai fini gestionali e manutentivi finali, nonché allo scopo di assicurare l'adeguamento degli effluenti fognari ai limiti di accettabilità imposti dalla normativa vigente.
5. I tecnici addetti ai controlli, muniti di tesserino di riconoscimento, sono abilitati a compiere sopralluoghi ed ispezioni all'interno del perimetro dell'insediamento industriale o domestico, al fine di verificare le condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi (artt. 128 e 129 del D. Lgs. n. 152/2006). Tali controlli devono essere eseguiti alla presenza del titolare dello scarico o di persona all'uopo delegata, al fine di verificare la natura e l'accettabilità degli scarichi, la funzionalità degli impianti di pretrattamento adottati, il rispetto dei criteri generali per un corretto e razionale uso dell'acqua e, più in generale, l'osservanza delle norme e prescrizioni del D. Lgs. n. 152/2006.

#### **ART. 91 - CAMPIONAMENTI AI FINI TARIFFARI SU UTENZE INDUSTRIALI**

1. Fermo restando quanto disposto dagli artt. 128 e 129 del D.Lgs. n. 152/2006 e dall'art. 165 del D. Lgs. n. 152/2006, durante i controlli di cui al precedente articolo, si potrà procedere all'esecuzione del prelievo di un campione dello scarico, significativo ai fini tariffari.
2. Il campione potrà derivare da un prelievo istantaneo o da più prelievi ad intervalli di tempo variabili, in modo da formare un campione medio composto in funzione del ciclo produttivo, dei tempi e delle modalità di scarico, nonché della portata e della durata degli scarichi.
3. Le modalità del prelievo del campione saranno riferite alla normativa vigente, ed in particolare all'art. 101 del D. Lgs. n. 152/2006.

#### **ART. 92 - RICHIESTA DI ESENZIONE DALLA TARIFFA DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

1. La quota di tariffa riferita al servizio di pubblica fognatura è dovuta dagli utenti finali nel caso in cui la zona sia servita da pubblica fognatura e a condizione che sussista l'obbligo di allacciamento ai sensi dell'art. 76 del presente Regolamento.

2. La richiesta di esenzione dal pagamento della quota di tariffa riferita al servizio di pubblica fognatura e/o di depurazione, fatto salvo quanto previsto all'art. 67, dovrà essere presentata in carta semplice presso gli Uffici del Gestore. Successivamente gli addetti dell'Ufficio Tecnico provvederanno ad accertare l'effettivo diritto all'esenzione. A seguito di tale comunicazione, si provvederà all'esonero dal pagamento della tariffa di fognatura ed al rimborso di quanto eventualmente pagato a tale titolo negli anni precedenti.

## **SISTEMA SANZIONATORIO**

### **ART. 93 - SANZIONI AMMINISTRATIVE**

1. Ai titolari di scarichi di acque reflue industriali, in caso di mancato rispetto delle disposizioni contenute nel D. Lgs. n. 152/2006, saranno applicate le sanzioni amministrative previste dall'art. 133 del decreto stesso.
2. Le sanzioni saranno determinate ed applicate dall'Autorità d'Ambito, ai sensi dell'art. 135 del D.Lgs. n. 152/2006.
3. Restano ferme le indennità e le penali dell'art. 51 del presente Regolamento.

### **ART. 94 - SANZIONI PENALI**

1. In caso di accertata violazione delle disposizioni indicate dall'art. 137 del D. Lgs. n. 152/2006, sarà data comunicazione all'Autorità Giudiziaria.

### **ART. 95 - PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI**

1. Ferme restando le norme sanzionatorie richiamate agli artt. 93 e 94, in caso di inosservanza delle prescrizioni contenute nell'autorizzazione allo scarico, saranno adottati i provvedimenti amministrativi previsti dall'art. 130 del D. Lgs. n. 152/2006.
2. Inoltre, qualora si verificano casi di omessa o ritardata denuncia delle acque reflue prelevate e scaricate, ai sensi del precedente art. 90, il Gestore avrà la facoltà di applicare un'ammenda pari all'ammontare della tariffa dovuta. Tale ammenda risulterà ridotta di un quarto dell'importo della tariffa, qualora la denuncia pervenga entro trenta giorni di ritardo presso gli uffici del Gestore.
3. Per il ritardato pagamento della tariffa è prevista una sovrattassa pari al 20% rispetto al normale pagamento della medesima tariffa.
4. Qualora il ritardo del pagamento si protragga a periodi superiori all'anno, il Gestore provvederà a richiedere all'organo competente in materia la diffida e successivamente la revoca dell'autorizzazione allo scarico. L'archiviazione di tale procedura avverrà solo dopo l'accertamento da parte degli Uffici Amministrativi del Gestore dell'avvenuto pagamento di quanto dovuto.

## **Parte III**

### **NORME TRANSITORIE E FINALI**

#### **ART. 96 – APPLICAZIONE**

1. Il presente regolamento per la disciplina del Servizio Idrico Integrato sostituisce i precedenti regolamenti in materia e si applica a tutti i procedimenti amministrativi già iniziati alla data di approvazione e che ancora non si sono conclusi.

2. Ciascun contratto in essere si intende adeguato alle prescrizioni del presente Regolamento.
3. Il presente Regolamento è obbligatorio ed efficace per tutti gli utenti e costituisce parte integrante e sostanziale di ogni contratto di somministrazione, senza che ne occorra la materiale trascrizione.
4. Per quanto non previsto nel presente Regolamento sono applicabili le norme, le disposizioni e gli usi vigenti.
5. Le norme del presente regolamento si intendono modificate per effetto di sopravvenute norme vincolanti statali e regionali. In tali casi, in attesa della formale modificazione del presente regolamento, si applica la normativa sovraordinata.
6. Copia del presente regolamento, sarà pubblicata nel sito web istituzionale di questo Comune nell'area "Amministrazione Trasparente".
7. Il comune garantisce, nelle forme ritenute più idonee, che il trattamento dei dati personali in suo possesso, si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, ai sensi del Regolamento EU 2016/679 e delle vigenti norme in materia.
8. Il presente regolamento entra in vigore il quindicesimo giorno successivo alla sua pubblicazione all'Albo Pretorio Online che segue alla avvenuta esecutività ai sensi di legge della deliberazione di approvazione, da parte del Consiglio Comunale.
9. Eventuali future modifiche al presente regolamento entrano in vigore il giorno successivo a quello di esecutività della deliberazione di approvazione delle modifiche.

**ALLEGATO A – TARIFFARIO DEI SERVIZI ACCESSORI E DELLE INDENNITA'**

Attivazione utenza	€ 33,00
Modifiche contrattuali	€ 10,00
Voltura (art. 5)	€ 10,00
Voltura eredi (art. 6)	gratuita
Deposito cauzionale (art. 50)	da determinare
Sopralluogo Tecnico	€ 50,00
Allacciamento idrico	a seguito di preventivo
Allacciamento fognario	a seguito di preventivo
Verifica metrica misuratore (art. 21) escluso contatori guasti	€ 25,00
Verifica livello pressione (art. 23) escluso pressione fuori norma	€ 25,00
Sostituzione misuratore per cause imputabili all'utente (art. 18)	€ 150,00
Mancata installazione misuratore sul pozzo (art. 86)	€ 150,00
Non corretta manutenzione misuratore sul pozzo (art. 86)	€ 50,00
Omessa o ritardata denuncia consumi presunti (art. 86)	€ 50,00
Omessa o ritardata comunicazione utilizzatore del servizio pozzi (art. 86)	€ 50,00
Sospensione erogazione per morosità (art. 47)	€ 50,00
Riattivazione erogazione (art. 8)	€ 20,00
Manomissione impianti e sigilli (artt. 17 e 24)	€ 500,00
Prelievo abusivo di acqua (art. 15)	€ 1.000,00
Rivendita di acqua (art. 16)	€ 1.000,00



**COMUNE DI PIETRAPAOLA**

**(Provincia di Cosenza)**

# **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Approvata con deliberazione del Consiglio Comunale n. 30 del 16/12/2022 (Pubblicata all'Albo Pretorio Online del Comune di PIETRAPAOLA dal 20/12/2022 al 04/01/2023)

Documento pubblicato all'Albo Pretorio Online del Comune di PIETRAPAOLA dal 14/01/2023 al 04/01/2023 – n. 621 pubblicazione)

**TITOLO I**  
**DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE**

- ARTICOLO 1 Definizioni
- ARTICOLO 2 Fondamenti della carta
- ARTICOLO 3 Indicatori di Qualità del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**TITOLO II**  
**INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

- ARTICOLO 4 Tempo differenziato in funzione della necessità di effettuare sopralluogo
- ARTICOLO 5 Tempo per gli allacciamenti idrici
- ARTICOLO 6 Tempo per gli allacciamenti fognari
- ARTICOLO 7 Modalità di inoltro delle richieste al Gestore
- ARTICOLO 8 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico
- ARTICOLO 9 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario
- ARTICOLO 10 Modalità e tempo di attivazione della fornitura
- ARTICOLO 11 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura
- ARTICOLO 12 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità
- ARTICOLO 13 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità
- ARTICOLO 14 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura
- ARTICOLO 15 Modalità per la richiesta di voltura
- ARTICOLO 16 Voltura a titolo gratuito
- ARTICOLO 17 Tempo di esecuzione della voltura

**TITOLO III**  
**INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

- ARTICOLO 18 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
- ARTICOLO 19 Tempo di intervento per la verifica del misuratore
- ARTICOLO 20 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore
- ARTICOLO 21 Sostituzione del misuratore
- ARTICOLO 22 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione
- ARTICOLO 23 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione
- ARTICOLO 24 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

**TITOLO IV**  
**ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

- ARTICOLO 25 Modalità di addebito e fatturazione
- ARTICOLO 26 Tempo per l'emissione della fattura
- ARTICOLO 27 Periodo di riferimento della fattura
- ARTICOLO 28 Periodicità di fatturazione
- ARTICOLO 29 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale
- ARTICOLO 30 Termini per i pagamenti
- ARTICOLO 31 Modalità e strumenti di pagamento
- ARTICOLO 32 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti
- ARTICOLO 33 Tempo di rettifica di fatturazione
- ARTICOLO 34 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

## **TITOLO V**

### **RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

- ARTICOLO 35 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale
- ARTICOLO 36 Tempo di risposta motivata a reclami scritti
- ARTICOLO 37 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni
- ARTICOLO 38 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione
- ARTICOLO 38 Procedura di presentazione dei reclami scritti
- ARTICOLO 40 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione
- ARTICOLO 41 Reclami scritti multipli

## **TITOLO VI**

### **GESTIONE DEGLI SPORTELLI**

- ARTICOLO 42 Sportello Utente
- ARTICOLO 43 Tempo di attesa agli sportelli
- ARTICOLO 44 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

## **TITOLO VII**

### **QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

- ARTICOLO 45 Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico
- ARTICOLO 46 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
- ARTICOLO 47 Servizio telefonico di pronto intervento e tempo di risposta

## **TITOLO VIII**

### **LIVELLI SPECIFICI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

- ARTICOLO 48 Durata massima della singola interruzione programmata
- ARTICOLO 49 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile
- ARTICOLO 50 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

## **TITOLO IX**

### **LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

- ARTICOLO 51 Standard specifici di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato
- ARTICOLO 52 Standard generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato

## **TITOLO X**

### **INDENNIZZI AUTOMATICI**

- ARTICOLO 53 Casi di indennizzo automatico
- ARTICOLO 54 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico
- ARTICOLO 55 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

## **TITOLO XI**

### **REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE INDICATORI**

ARTICOLO 56 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale

ARTICOLO 57 Informazioni all'utente finale

## TITOLO I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

### Articolo 1 – Definizioni

1. Ai fini della presente Carta inerente la qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- 1) **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- 2) **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- 3) **albero fonico o IVR** (Interactive Voice Responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- 4) **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- 5) **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- 6) **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- 7) **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- 8) **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- 9) **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- 10) **ARERA (ex AEEGSI) o Autorità** è l'Autorità di Regolazione per l'Energia, le Reti e l'Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/1995;
- 11) **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato;
- 12) **Cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- 13) **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- 14) **contratto di fornitura del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono** è l'atto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio;
- 15) **data di invio** è:
  - 1) per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, è la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro. Nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

- 2) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- 3) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- 16) **data di ricevimento** è:
- 1) per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta. Nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
  - 2) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - 3) per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- 17) **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- 18) **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- 19) **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- 20) **Ente di Governo dell'Ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'art. 148, comma 4, del D. Lgs. n. 152/2006;
- 21) **Fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia. Comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- 22) **Gestore** è il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- 23) **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- 24) **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- 25) **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- 26) **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc...) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- 27) **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

- 28) **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del Servizio Idrico Integrato della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- 29) **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- 30) **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- 31) **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- 32) **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- 33) **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del Servizio Idrico Integrato;
- 34) **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- 35) **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- 36) **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- 37) **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- 38) **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- 39) **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- 40) **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del Servizio Idrico Integrato non collegabile ad un disservizio percepito;
- 41) **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del Servizio Idrico Integrato;
- 42) **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- 43) **Servizio Idrico Integrato (S.I.I.)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del Servizio Idrico Integrato;
- 44) **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende

telefonicamente. Per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici. Il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

- 45) **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- 46) **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- 47) **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- 48) **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
  - 1) **uso civile domestico**;
  - 2) **uso civile non domestico**, inteso come consumi pubblici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti);
  - 3) **altri usi**, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
  - 4) **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
  - 5) **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
  - 6) **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

2. Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità (ARERA) razione temporis vigente.

## Articolo 2 - Fondamenti della carta

1. Il Servizio Idrico Integrato del Comune di PIETRAPAOLA è gestito autonomamente, occupandosi dell'erogazione dell'acqua all'utenza, attraverso la rete acquedottistica comunale e della raccolta delle acque reflue, nonché della loro depurazione.
2. Il Gestore è tenuto a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.
3. Questa carta si ispira ai principi contenuti:
  - a) nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
  - b) nel DPCM 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;
  - c) nella Legge n. 273 del 11 luglio 1995 "Conversione in legge, con modificazioni, del D. L. n. 163 del 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
  - d) nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

4. I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.
5. Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso si farà, inoltre, riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:
- a) nella Legge n. 36 del 5 gennaio 1994 e successive modifiche e integrazioni (D. Lgs n. 152/2006);
  - b) nel DPCM n. 47 del 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche";
  - c) nel decreto del Ministro LL.PP. n. 99 del 8 gennaio 1997 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
  - d) nel D. Lgs. n. 152 del 11 maggio 1999 "Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva n. 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva n. 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche e integrazioni (D. Lgs n. 152/2006);
  - e) nel D. Lgs. n. 31 del 2 febbraio 2001 "Attuazione della direttiva n. 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR n. 236 del 24 maggio 1988;
  - f) nella Direttiva n. 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
  - g) D. Lgs n. 206 del 6 settembre 2005 (Codice del Consumo);
  - h) Raccomandazione n. 98/257/CE e n. 2001/310/CE;
  - i) Le Delibere ARERA (ex AEEGSI) n. 655/2015 (qualità contrattuale - RQSII), n. 218/2016 (misura - TIMSII) e n. 917/2017 (Regolazione della Qualità Tecnica – RQTI).
- Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta.
6. La presente Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e sottolinea l'attenzione alle necessità dell'utenza.
7. Essa assicura la partecipazione dei cittadini ed indica precise modalità per le segnalazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore.
8. La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:
- a) uso domestico con le seguenti sotto-tipologie:
    - a.1) uso domestico residente;
    - a.2) uso condominiale;
    - a.3) uso domestico non residente;
  - b) uso industriale;
  - c) uso artigianale e commerciale;
  - d) uso agricolo e zootecnico;
  - e) uso pubblico non disalmentabile;
  - f) uso pubblico disalmentabile;
  - g) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate)

9. Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.
10. Il Servizio Idrico Integrato è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati:
- a) **Equaglianza e imparzialità di trattamento.** Il Gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza.
  - b) **Efficacia ed efficienza.** Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.
  - c) **Continuità del servizio.** Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza. Il Gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.
  - d) **Cortesìa, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.** Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi. Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.
  - e) **Dialogo tra utente e Gestore.** Sono garantiti la facilità del rapporto tra utente e Gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.
11. Al fine di semplificare le procedure il Gestore:
- a) persegue, quale obiettivo centrale, il costante miglioramento delle procedure;
  - b) si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
  - c) adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
  - d) semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
  - e) si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private;
  - f) metterà a disposizione dell'utente il personale e le strutture al fine di facilitare i rapporti tra ente ed utente.
12. Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento per brevi comunicazioni agli Utenti utili al miglioramento della qualità del servizio.
13. Le altre comunicazioni verranno diffuse tramite il sito istituzionale dell'ente e apposti avvisi.
14. Il Gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

15. L'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato presso l'ufficio dell'Ente ovvero tramite lettera trasmessa a mezzo mail o PEC.

**Impegni del Gestore**

16. Il Gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.
17. Resta confermato, comunque, l'impegno del Gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.
18. Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il Gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generalisti", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, ovvero "specifici", quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'utente e, pertanto, direttamente verificabili.
19. Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità gestionale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:
- a) tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il Gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
  - b) scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
  - c) tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente;
  - d) difficoltà di accesso in proprietà privata.
20. Il Gestore somministra acqua, per usi potabili, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'utente.
21. Il Gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque non potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.
22. I servizi vengono garantiti con continuità per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di insufficienza della rete, forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.
23. Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le modalità indicate negli uffici di riferimento.
24. Il Gestore garantisce agli utenti il rispetto dei vigenti standard di legge previsti per la "qualità dell'acqua destinata al consumo umano".
25. Presso gli sportelli del Gestore e sul sito Internet è disponibile un documento informativo che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, secondo le attività di controllo

secondo il piano di campionamento adottato ai sensi del D. Lgs. n. 31/2001, suddiviso in parametri microbiologici e parametri chimici dell'acqua potabile.

26. La carta si applica in tutto il territorio del Comune di PIETRAPAOLA.
27. Eventuali modifiche o integrazioni della presente Carta, saranno introdotte per tenere conto delle diverse condizioni al contorno o innovazioni normative, maturate nel frattempo.

### **Articolo 3 - Indicatori di qualità del Servizio Idrico Integrato**

1. Al fine di definire i servizi e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale e della continuità del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

**a) indicatori specifici per l'avvio del rapporto contrattuale:**

- a.1) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- a.2) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- a.3) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- a.4) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- a.5) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- a.6) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- a.7) tempo di attivazione della fornitura;
- a.8) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- a.9) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- a.10) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- a.11) tempo di disattivazione della fornitura;
- a.12) tempo di esecuzione della voltura;
- a.13) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- a.14) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- a.15) tempo di esecuzione di lavori semplici;

**b) indicatori specifici della gestione del rapporto contrattuale:**

- b.1) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- b.2) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- b.3) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- b.4) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- b.5) tempo di sostituzione del misuratore;
- b.6) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- b.7) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- b.8) tempo per l'emissione della fattura;
- b.9) periodicità di fatturazione;
- b.10) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- b.11) tempo di risposta motivata a richiesta scritta informazioni;
- b.12) tempo di rettifica di fatturazione;

**c) indicatori specifici della continuità del servizio:**

- c.1) durata massima della singola sospensione programmata;

- c.2) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile
- c.3) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

2. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

**a) indicatori generali per l'avvio del rapporto contrattuale:**

- a.1) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- a.2) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- a.3) tempo di esecuzione di lavori complessi;

**b) indicatori generali la gestione del rapporto contrattuale:**

- b.1) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- b.2) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- b.3) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- b.4) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- b.5) tempo massimo di attesa agli sportelli;
- b.6) tempo medio di attesa agli sportelli;
- b.7) accessibilità al servizio telefonico;
- b.8) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- b.9) livello del servizio telefonico;
- b.10) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- b.11) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

**c) indicatori generali della qualità tecnica:**

- c.1) perdite idriche
- c.2) interruzioni del servizio
- c.3) qualità dell'acqua erogata
- c.4) adeguatezza del sistema fognario
- c.5) smaltimento fanghi in discarica
- c.6) qualità dell'acqua depurata

## **TITOLO II**

### **INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

#### **Articolo 4 - Tempo differenziato in funzione della necessità di effettuare sopralluogo**

1. Il tempo per gli allacciamenti idrici o fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

#### **Articolo 5 - Tempo per gli allacciamenti idrici**

1. È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di autorizzazione e la data di rilascio della stessa al richiedente.

#### **Articolo 6 - Tempo per gli allacciamenti fognari**

1. È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di autorizzazione e la data di rilascio della stessa al richiedente.

#### **Articolo 7 - Modalità di inoltro delle richieste al Gestore**

1. Le richieste appresso elencate potranno essere presentate tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore:
  - a) preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari;
  - b) attivazione della fornitura;
  - c) riattivazione o subentro;
  - d) disattivazione della fornitura;
  - e) reclamo;
  - f) informazioni.
2. I mezzi di comunicazione sono esposti in fattura.

#### **Articolo 8 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico**

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore o dell'utente finale.

#### **Articolo 9 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario**

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore o dell'utente finale.

### **Articolo 10 - Modalità e tempo di attivazione della fornitura**

1. Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.
2. Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

### **Articolo 11 - Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura**

1. Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.
2. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.
3. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo art. 51, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente art. 1 il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

### **Articolo 12 - Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

1. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, ai sensi del successivo art. 13, e la data di riattivazione della fornitura.

### **Articolo 13 - Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

1. Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
2. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via mail, PEC o tramite lo Sportello Utente.
3. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 2, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000.

4. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

#### **Articolo 14 - Modalità e tempo di disattivazione della fornitura**

1. Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.
2. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui all'art. 29 della presente Carta.
3. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
4. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo art. 19 della presente Carta.

#### **Articolo 15 - Modalità per la richiesta di voltura**

1. La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che ne attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. n. 47 del 28 marzo 2014, convertito con modificazioni dalla Legge n. 80 del 23 maggio 2014.
2. Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
3. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il Gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.
4. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo art. 31 della presente Carta.
5. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

#### **Articolo 16 - Voltura a titolo gratuito.**

1. In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:
  - a) presenta apposita domanda;
  - b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
  - c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000;
  - d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.
2. Nel caso di cui al precedente comma 1, il Gestore:
  - a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'art. 17;
  - b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
  - c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.
3. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, sarà addebitato dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 1.

#### **Articolo 17 - Tempo di esecuzione della voltura**

1. Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura, di cui all'art. 15, e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.
2. Nei casi di cui all'art. 15, comma 5, qualora il Gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:
  - a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
  - b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'art. 13, commi 2, 3 e 4 della presente Carta.

### **TITOLO III**

#### **INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

##### **Articolo 18 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

1. La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
2. Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore del Servizio Idrico Integrato è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
3. Il Gestore del Servizio Idrico Integrato ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
4. L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.
5. Il Gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

##### **Articolo 19 - Tempo di intervento per la verifica del misuratore**

1. Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.
2. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente art. 24, comma 2, della presente Carta.
3. Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

##### **Articolo 20 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**

1. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

2. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da successivo art. 51, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.
3. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui all'art. 51, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del Decreto MISE n. 155/2013.

#### **Articolo 21 - Sostituzione del misuratore**

1. Qualora, in seguito a verifica da parte del Gestore e/o su segnalazione dell'utente, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore invita l'utente medesimo alla sostituzione del contatore.
2. L'utente procede alla sostituzione del misuratore entro trenta giorni solari dal ricevimento della richiesta del Gestore, dandone comunicazione al Gestore per l'apposizione dei sigilli.
3. Nel caso di mancata sostituzione nel termine assegnato il Gestore procederà, eventualmente, d'ufficio addebitando all'utente tutte le spese e con applicazione della sanzione di cui alla lettera "E3" della tabella allegato "A" del regolamento del Servizio Idrico Integrato.
4. Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

#### **Articolo 22 - Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**

1. Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.
2. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.
3. Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebita all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

#### **Articolo 23 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**

1. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

2. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

#### **Articolo 24 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**

1. Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.
2. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
  - a) fuoriuscite di acqua copiose ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
  - b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
  - c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
  - d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
3. Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore si attiverà a fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

## **TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

### **Articolo 25 - Modalità di addebito e fatturazione**

1. La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'art. 26, rilevati attraverso la lettura oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal Gestore ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:
  - a) dati di lettura, come definita all'art. 1 della presente Carta;
  - b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'art. 1 della presente Carta;
  - c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.
2. Il Gestore esplicita chiaramente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.
3. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

### **Articolo 26 - Tempo per l'emissione della fattura**

1. Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

### **Articolo 27 - Periodo di riferimento della fattura**

1. Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore.
2. Tale vincolo non viene applicato con riferimento:
  - a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
  - b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
  - c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

### **Articolo 28 - Periodicità di fatturazione**

1. Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.
2. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
  - b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
  - c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
  - d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc;
  - e) unica fattura con almeno tre rate oltre la rata unica.
3. Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 2, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

#### **Articolo 29 - Fattura di chiusura del rapporto contrattuale**

1. In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'art. 27 della presente Carta.
2. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione dell'eventuale deposito cauzionale versato dall'utente finale.
3. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta, per il periodo di competenza fatturato in bolletta.
4. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

#### **Articolo 30 - Termini per i pagamenti**

1. Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.
2. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non saranno imputati al Gestore.

#### **Articolo 31 - Modalità e strumenti di pagamento**

1. Il Gestore mette a disposizione dell'Utente una o più delle seguenti modalità di pagamento:
  - a) bollettino postale;
  - b) bonifico;
  - c) PagoPA.

### **Articolo 32 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

1. Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento secondo il Regolamento comunale in materia.

### **Articolo 33 - Tempo di rettifica di fatturazione**

1. Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente art. 32, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

### **Articolo 34 - Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica**

1. Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.
2. In deroga a quanto previsto dal precedente comma 1 resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile.

## **TITOLO V**

### **RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

#### **Articolo 35 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale**

1. Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
2. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

#### **Articolo 36 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti**

1. Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.
2. La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 40 della presente Carta.

#### **Articolo 37 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni**

1. Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.
2. La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 40 della presente Carta.

#### **Articolo 38 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione**

1. Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.
2. La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo art. 40 della presente Carta.

### **Articolo 39 - Procedura di presentazione dei reclami scritti**

1. Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, una mail o una PEC per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma.
2. Il reclamo scritto deve contenere almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
  - a) nome e cognome;
  - b) l'indirizzo di fornitura;
  - c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
  - d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (Servizio Idrico Integrato o singoli servizi che lo compongono).

### **Articolo 40 - Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione**

1. Il Gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:
  - a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
  - b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
2. Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b):
  - a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
  - b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
  - c) le seguenti informazioni contrattuali:
    - c1) il servizio (Servizio Idrico Integrato o singoli servizi che lo compongono);
    - c2) la tipologia di uso;
    - c3) per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
  - d) l'elenco della documentazione allegata.
3. Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:
  - a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
  - b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente articolo di riferimento;
  - c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

#### **Articolo 41 - Reclami scritti multipli**

1. In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'art. 39 della presente Carta.
2. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'art. 51 e all'indennizzo automatico di cui all'art. 53 della presente Carta.
3. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.
4. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'art. 51, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'art. 39, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'art. 53 della presente Carta.
5. In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa. In tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'art. 51 e all'indennizzo automatico di cui all'art. 53 della presente Carta;

## **TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI**

### **Articolo 42 - Sportello Utente**

1. Il Gestore garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.
2. Tali orari di apertura degli sportelli sono riportati nelle informazioni presenti in fattura e sul sito internet del Gestore.

### **Articolo 43 - Tempo di attesa agli sportelli**

1. Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo è ricevuto.
2. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da successivo art. 52 della presente Carta.

### **Articolo 44 - Obblighi e contenuti minimi dello sportello online**

1. Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica:
  - a) la Carta dei servizi;
  - b) il Regolamento d'utenza;
  - c) gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
  - d) i riferimenti e i numeri telefonici per contattare il Gestore.

## **TITOLO VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

### **Articolo 45 - Servizio Telefonico**

1. Il Gestore provvede a:
  - a) disporre di un servizio telefonico;
  - b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatore per un numero minimo settimanale di 15 ore;
  - c) pubblicare nel proprio sito internet e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b).

### **Articolo 46 - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico**

1. Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, e l'inizio della conversazione con l'operatore.

### **Articolo 47 - Servizio telefonico di pronto intervento e tempo di risposta**

1. Il Gestore provvede a comunicare sul proprio sito internet e a riportare su ogni singola bolletta i recapiti del Servizio di Pronto Intervento.
2. Il tempo di risposta alla Chiamata per Pronto Intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento.

## **TITOLO VIII**

### **LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

#### **Articolo 48 - Durata massima della singola sospensione programmata**

1. La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

#### **Articolo 49 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile**

1. Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

#### **Articolo 50 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura**

1. Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

**TITOLO IX**  
**LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E DELLA QUALITÀ DEL S.I.I.**

**Articolo 51 - Standard specifici di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato**

1. Gli standard specifici di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti come nella seguente tabella:

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo per gli allacci idrici di cui all'art. 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per gli allacci fognari di cui all'art. 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico di cui all'art. 8	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento fognario di cui all'art. 9	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 10	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'art. 11	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'art. 12	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'art. 14	20 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'art. 18	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'art. 19	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'art. 20	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'art. 22	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione di cui all'art. 23	15 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'art. 26	60 giorni solari
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'art. 36	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'art. 37	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'art. 33	60 giorni lavorativi
Durata massima della singola sospensione programmata	48 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

**Articolo 52 - Standard Generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato**

1. Gli standard generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, sono definiti come nella seguente tabella:

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici, di cui all'art. 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	80%
Percentuale minima di allacci fognari, di cui all'art. 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	80%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'art. 24, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	80%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'art. 38, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'art. 43, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	80%
Tempo medio di attesa, di cui all'art. 43, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 45 minuti

2. Per quanto riguarda gli Standard Generali di Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, riferiti ai seguenti indicatori, si rimanda alle modalità di determinazione dettate nella Delibera ARERA n. 917/2017/R/IDR:

- a) perdite idriche;
- b) interruzioni del servizio;
- c) qualità dell'acqua erogata;
- d) adeguatezza del sistema fognario;
- e) smaltimento fanghi in discarica;
- f) qualità dell'acqua depurata.

3. I valori degli standard ottenuti dal Gestore saranno pubblicati sul sito Internet del Gestore.

## **TITOLO X INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **Articolo 53 - Casi di indennizzo automatico**

1. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'art. 51 il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari ad € 10,00 (Euro dieci/00).
2. L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
  - a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

### **Articolo 54 - Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico**

1. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
  - a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi o cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
  - b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
  - c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.
2. Il Gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

### **Articolo 55 - Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

1. Il Gestore accredita all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile.
2. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
3. Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico".

4. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

## **TITOLO X**

### **REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEGLI INDICATORI**

#### **Articolo 56 - Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale**

1. Il Gestore predispone un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

#### **Articolo 57- Informazioni all'utente finale**

1. Entro la fine di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, comunica a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente. Qualora gli standard risultano pienamente soddisfatti tale comunicazione non sarà necessaria.