

CONFERENZA DEI RAPPRESENTANTI DEGLI ENTI LOCALI PARTECIPANTI ALL'ENTE DI GOVERNO DELL'ATO N. 4 CUNEESE

Seduta del 19 dicembre 2019
VERBALE DI DELIBERAZIONE N. 34

OGGETTO: ADEGUAMENTO DEL REGOLAMENTO D'UTENZA E CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E DELLA CARTA DEI SERVIZI – APPROVAZIONE;

L'anno **duemiladiciannove** addì 19 del mese di **dicembre**, alle ore 16:30 presso la sala Maggioranza della Provincia di Cuneo – a seguito convocazione ai sensi degli Artt. 10 e 11 della Convenzione regolante i rapporti tra gli Enti locali partecipanti all'EGATO/4 Cuneese – si è riunita la **Conferenza dei Rappresentanti degli Enti Locali dell'Ente di Governo dell'Ambito n. 4 "Cuneese"** composta come segue:

AUTORITÀ D'AMBITO n.4 CUNEESE		TABELLA PRESENZE CONFERENZA DELL'EGATO N. 4 "Cuneese" SEDUTA DEL 19/12/2019 h. 16:30					
NUM.	ENTE	QUOTA	NOMINATIVO RAPPRESENTANTE	QUALIFICA	PRES	ASS	QUOTA
1	AREA OMOGENEA ALBESE	5,23	BO Carlo	Rappresentante		1	0
2	AREA OMOGENEA BRAIDESE	3,87	SIBILLE Bruna	Delegato permanente	1		3,8696865
3	AREA OMOGENEA CUNEESE	6,10	LERDA Guido	Rapp.te con delega	1		6,098964
4	AREA OMOGENEA FOSSANESE	3,48	TALLONE Dario	Rappresentante		1	0
5	AREA OMOGENEA MONREGALESE	4,60	MARINI Giulio	Rappresentante	1		4,5995423
6	AREA OMOGENEA DEL ROERO	5,22	CORNEO Walter	Rappresentante	1		5,2178489
7	AREA OMOGENEA SALUZZESE	3,71	CALDERONI Mauro	Rappresentante	1		3,7128471
8	AREA OMOGENEA SAVIGLIANESE	4,92	BARBERO Roberta	Rappresentante	1		4,9234397
9	UNIONE MONTANA ALPI DEL MARE	3,40	RENAUDI Paolo	Rappresentante		1	0
10	UNIONE MONTANA ALPI MARITTIME	2,37	BURZI Massimo	Delegato permanente	1		2,3716028
11	UNIONE MONTANA VALLE STURA	4,61	EMANUEL Loris	Rappresentante		1	0
12	UNIONE MONTANA VALLE GRANA	2,39	MARINI Marco	Rappresentante		1	0
13	UNIONE MONTANA VALLE MAIRA	3,73	CARSETTI Valerio	Rappresentante		1	0
14	UNIONE MONTANA COMUNI DEL MONVISO	2,65	MEIRONE Emidio	Rappresentante	1		2,6495733
15	UNIONE MONTANA BARGE-BAGNOLO	1,66	COMBA Piera	Rappresentante	1		1,661163
16	UNIONE MONTANA VALLE VARAITA	4,71	FINA Giovanni	Rapp.te con delega	1		4,7144131
17	UNIONE MONTANA ALTA VAL TANARO	2,66	FERRARIS Giorgio	Rappresentante	1		2,6642983
18	UNIONE MONTANA VALLI MONGIA E CEVETTA	2,22	BEZZONE Vincenzo	Rappresentante		1	0
19	UNIONE MONTANA VALLI MONREGALESI	0,88	TARAVELLO Gianrenzo	Rappresentante		1	0
20	UNIONE MONTANA MONTE REGALE	0,81	ROATTINO Valter	Rappresentante	1		0,8148872
21	UNIONE MONTANA MONDOLE'	1,95	BONGIOVANNI Paolo	Rappresentante		1	0
22	UNIONE MONTANA ALTA LANGA	3,70	BODRITO Roberto	Rappresentante		1	0
23	PROVINCIA DI CUNEO	25,00	RENAUDO Milva	Rapp.te con delega	1		25
		0,10					0
		100,00		TOTALE	13	10	68,298266

Gli Enti partecipanti all'AATO/4 Cuneese risultano rappresentati in numero di 13 su un totale di n. 23 rappresentanti, è presente il Delegato del Rappresentante di diritto (ex L.r. 20/01/97 n. 13) - Consigliere della Provincia di Cuneo, il tutto così come riassunto dal prospetto precedente.

Presiede Mauro Calderoni in veste di Presidente della Conferenza d'Ambito;

Accertato il numero legale, con quote n. 68,298266, dichiara aperta la seduta.

Partecipano alla seduta alla seduta il Direttore dell'EGATO4 Ing. Giuseppe Giuliano ed il Segretario il dott. Claudio Chianese.

LA CONFERENZA dell'ENTE di GOVERNO
dell'AMBITO N. 4 "CUNEESE"

VISTO il D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale" e ss.mm.ii..

VISTA la Legge Regione Piemonte 20 gennaio 1997, n. 13 “Delimitazione degli Ambiti Territoriali Ottimali per l'organizzazione del Servizio Idrico Integrato e disciplina delle forme e dei modi di cooperazione tra gli Enti Locali ai sensi della Legge 05/01/1994 n. 36 e successive modifiche ed integrazioni. Indirizzo e coordinamento dei soggetti istituzionali in materia di risorse idriche” e ss.mm.ii..

VISTA la Legge Regione Piemonte 24 maggio 2012, n. 7 “Disposizioni in materia di servizio idrico integrato e di gestione integrata dei rifiuti urbani”.

VISTA la Convenzione Istitutiva di questa Autorità d'ambito per l'organizzazione del servizio idrico integrato, approvata e sottoscritta da tutti gli Enti Locali appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale n. 4 “Cuneese”.

VISTO il “Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato”, dell'Ente di Governo dell'ambito n. 4, approvato con deliberazione n. 15 del 25.07.2013;

DATO ATTO che con la deliberazione 23 dicembre 2015 655/2015 ad oggetto: “*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*”, l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (ad oggi ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) ha definito livelli minimi e obiettivi di qualità contrattuale del servizio idrico omogenei sul territorio nazionale ed ha approvato il “Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato”;

RILEVATO che con la predetta deliberazione l'Autorità ha introdotto nuove disposizioni riguardanti le modalità di erogazione dei servizi idrici ed il rapporto tra i Gestori del servizio e i propri utenti;

VISTA la deliberazione 27 ottobre 2016 615/2016/R/IDR ad oggetto: “APPROVAZIONE DELLE PREDISPOSIZIONI TARIFFARIE PER IL PERIODO 2016-2019, PROPOSTE DALL'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO 4 CUNEESE”;

CONSIDERATO che il punto 7 della suddetta deliberazione prevede che l'Ente di governo dell'ambito Cuneese provveda ad inviare all'Autorità la Carta dei servizi come modificata, d'intesa con i gestori e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio, al fine di attestare il recepimento integrale delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR;

VISTA la deliberazione EGATO4 del 12 dicembre 2016, n. 20 con la quale, in applicazione della predetta deliberazione ARERA 655/2015 è stata approvata la: “*Carta dei servizi unica a livello d'Ambito*”;

VISTA la deliberazione ARERA 5 maggio 2016 n. 218 ad oggetto: “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” con la quale è stato approvato il testo integrato per la regolazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII);

VISTA la deliberazione ARERA 27 dicembre 2017 n. 917 ad oggetto: “*Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)*”, con la quale l'Autorità introduce un modello di regolazione della qualità tecnica basato su un sistema di indicatori composto da prerequisiti, standard specifici e standard generali, individua meccanismi di premialità/penalità e prevede, altresì, il monitoraggio e il controllo delle prestazioni con metodologia graduale e stabile, a partire dal 2018, con implementazione cadenzata;

RILEVATO che l'articolo 9, comma 1 della predetta deliberazione ARERA stabilisce: *“9.1 L'Ente di governo dell'ambito, d'intesa con il gestore, attesta il recepimento degli standard specifici previsti dalla regolazione della qualità tecnica e dei relativi indennizzi automatici nell'ambito della Carta dei servizi in sede di aggiornamento dello specifico schema regolatorio”*;

VISTA la deliberazione ARERA 21 dicembre 2017 n. 897 con la quale è stato approvato il testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati;

VISTA la deliberazione ARERA 27 dicembre 2017 n. 918 ad oggetto: *“Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”*, con il quale sono state indicate le disposizioni aventi ad oggetto la definizione delle regole e delle procedure per l'aggiornamento biennale, previsto dall'articolo 8 della deliberazione 664/2015/R/IDR, ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2018 e 2019 elaborate in osservanza della metodologia tariffaria di cui all'Allegato A alla medesima deliberazione (MTI-2);

VISTA la deliberazione EGATO4 del 22 giugno 2018, n. 15 con la quale, in applicazione della predetta deliberazione ARERA 918/2017 è stata approvata la: *“VALUTAZIONE/APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI AGGIORNATA”*;

VISTA la deliberazione ARERA 16 luglio 2019 n. 311: *“Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato”* che entrerà in vigore dal 1 gennaio 2020;

CONSIDERATO che successivamente all'approvazione del *“Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato”*, l'Autorità per la regolazione dei servizi idrici (Arera) ha introdotto significative disposizioni che comportano la modifica e l'integrazione del Regolamento stesso;

VISTO il *“Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato”*, comprensivo delle modifiche e delle integrazioni apportate, allegato alla presente deliberazione;

VISTA la *“Carta del Servizio idrico integrato”*, allegata alla presente deliberazione, che costituisce aggiornamento della vigente Carta del servizio approvata con deliberazione n. 15 del 22.06. 2018;

DATO ATTO che relativamente ai documenti sopra indicati è stata svolta l'attività istruttoria e partecipata nei confronti dei gestori;

DATO ATTO, altresì, della trasmissione alle Associazioni dei Consumatori ed alle Associazioni di Categoria, con nota prot. n. 2522 del 11.11.2019, della bozza dei precedenti documenti, con invito e presentare, entro la data del 29 novembre 2019, eventuali contributi in merito alle stesse;

DATO ATTO che, a seguito della trasmissione della nota citata, è pervenuto il contributo (con prot. n. 2631 del 25/11/2019) da parte della Federconsumatori;

PRESO ATTO che quanto contenuto nella summenzionata nota richiede specifici approfondimenti congiunti tra l'EGATO e Federconsumatori al fine di meglio valutare le richieste pervenute;

DATO ATTO che con nota prot. n. 2807 dell' 11 dicembre 2019, l'EGATO 4 ha inoltrato risposta alla Federconsumatori, con cui ha invitato l'associazione a prevedere un incontro nel mese di gennaio, per meglio approfondire le tematiche evidenziate;

DI VALUTARE che la Carta dei Servizi ed il Regolamento d'Utenza entrino in vigore dal 1 febbraio 2020, al fine di permettere ai gestori del servizio idrico integrato di adeguare le proprie modalità operative, richiamando comunque le tempistiche previste dalla delibera ARERA 311/2019;

DATO ATTO che è stato espresso dal Direttore dell'Ente di Governo dell'Ambito n. 4 parere favorevole in linea tecnica, quale risulta apposto sulla proposta di deliberazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267;

VISTO il D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267;

DATO ATTO che i componenti la Conferenza sono presenti in numero legale per poter validamente deliberare;

Sentiti gli interventi dei seguenti componenti la Conferenza dell'Ato4, così come risulta dalla registrazione verbale della seduta:

Presidente Mauro Calderoni, Ing. Giuseppe Giuliano ed Ing. Guido Lerda;

Con votazione espressa per alzata di mano e con il seguente risultato:

Presenti n.13 per una quota corrispondente a 68,298266

Votanti: n. 13 corrispondenti a quota 68,298266

Astenuti n. 0

Voti favorevoli: n. 13 corrispondenti a quote 68,298266

Voti Contrari: n. 0(Rappresentanti) corrispondenti a quote 0

E quindi con il voto favorevole, corrispondenti a quote 68,298266;

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni di cui i premessa, la “Carta del Servizio Idrico Integrato”, allegata alla presente deliberazione, che modifica e sostituisce la vigente Carta del Servizio approvata con deliberazione n. 15 del 22.06. 2018;
2. di stabilire che l'allegata “Carta del Servizio Idrico Integrato” entra in vigore dal 1 febbraio 2020;
3. di approvare, per le motivazioni di cui i premessa, il “Regolamento d'Utenza”, allegato alla presente deliberazione, che modifica e sostituisce il vigente Regolamento d'Utenza approvato con deliberazione n. 15 del 25.07.2013;
4. di stabilire che l'allegato “Regolamento d'Utenza” entra in vigore dal 1 febbraio 2020;
5. di trasmettere la presente deliberazione all' Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, ai Gestori Ato4, ai Comuni Ato4 e alle Associazioni di Consumatori e alle Associazioni di Categoria interessate;
6. di dichiarare, la presente deliberazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134, comma 4 del T.U. 18/08/2000, n. 267;
7. di pubblicare copia del presente provvedimento all'Albo pretorio informatico dell'Ato4 per quindici giorni consecutivi;



Ente di Governo dell'Ambito n. 4 Cuneese

SCHEMA di CARTA del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

GESTORE UNICO DI ATO4 CUNEESE.

**REVISIONE DICEMBRE 2019
IN VIGORE DAL 1 FEBBRAIO 2020**

Premessa.....	1
• La Carta del Servizio Idrico Integrato.....	1
• Il Servizio Idrico Integrato nell' Ambito Cuneese.....	1
• Gli standard.....	2
• Definizioni	2
1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO	3
• EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO.....	3
• CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO	3
• PARTECIPAZIONE.....	3
• CORTESIA	3
• EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO.....	3
• CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI.....	3
• CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA.....	4
2. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	5
• 2.1. QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA.....	6
<i>L'acqua potabile</i>	6
<i>I controlli.....</i>	6
<i>Le situazioni a rischio</i>	6
<i>Crisi qualitativa</i>	7
• 2.2. CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
<i>Disponibilità idrica</i>	8
<i>Verifica del livello di pressione</i>	9
<i>Servizio preventivo di Ricerca Programmata delle perdite.....</i>	9
<i>Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione</i>	9
<i>I casi di emergenza</i>	10
<i>Crisi idrica da scarsità</i>	11
• 2.3. TEMPESTIVITA' NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI	12
<i>Avvio del Servizio.....</i>	12
<i>Allacciamento idrico – esecuzione lavori</i>	13
<i>Voltura del contratto.....</i>	14
<i>Disattivazione della fornitura</i>	14
<i>L'allacciamento alla fognatura</i>	15
<i>Esecuzione di lavori semplici o complessi.....</i>	15
• 2.4. QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE	16
<i>Il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue</i>	16
• 2.5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TRASPARENZA CON GLI UTENTI.....	18
<i>Apertura al pubblico e tempo di attesa agli sportelli</i>	18
<i>Svolgimento delle pratiche.....</i>	18
<i>Servizio telefonico.....</i>	19
<i>Rapporto con il Cliente</i>	20
<i>Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento</i>	20
<i>Rispetto degli appuntamenti concordati</i>	20
<i>La richiesta di informazioni</i>	21
<i>Gestione degli obblighi di qualità contrattuale nel caso di Gestori diversi tra il servizio acquedotto ed il servizio fognatura</i>	21
<i>Collaborazione tra i Gestori</i>	22
• 2.6. PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI.....	23

<i>Sistema di fatturazione</i>	23
<i>Sistema di lettura</i>	23
<i>Affidabilità del sistema di fatturazione</i>	24
<i>Rettifiche di fatturazione</i>	25
<i>Morosità</i>	26
<i>Verifica del contatore</i>	27
3. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	29
<i>Strumenti o canali di comunicazione con i Clienti</i>	29
<i>La nota informativa sulla qualità dell'acqua distribuita</i>	29
<i>Comunicazione annuale sulla qualità del servizio</i>	30
4. LA TUTELA DEI CLIENTI	31
<i>Le risposte ai clienti</i>	31
<i>La segnalazione dei reclami</i>	31
<i>Le risposte ai reclami</i>	31
<i>Reclami scritti multipli</i>	33
5. INDENNIZZI	34
<i>Casi di indennizzo automatico</i>	34
<i>Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico</i>	34
<i>Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico</i>	34
<i>Indennizzi automatici legati alla gestione della morosità</i>	35
6. LA RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	37
<i>Il sistema di monitoraggio</i>	37
<i>La Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio</i>	37
7. VALIDITÀ DELLA CARTA	38
8. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI	39

Premessa

L'acqua che usiamo per bere, cucinare, per l'igiene personale e la pulizia domestica non è soltanto un dono del cielo. Per poter utilizzare l'acqua disponibile in natura, infatti, è necessario predisporre e mantenere in efficienza un complesso sistema di tubazioni ed impianti che comprende il prelievo, il trattamento, la distribuzione, l'impiego, la fognatura, la depurazione ed infine la restituzione dell'acqua all'ambiente naturale.

L'insieme di tutte le attività e competenze che concorrono al corretto funzionamento di questo sistema e dunque contribuiscono a rendere l'acqua disponibile all'uso umano ed altresì a restituire all'ambiente gli scarichi depurati, è ciò che si intende per "**Servizio Idrico Integrato**" oggetto di trattazione in questa Carta.

• **La Carta del Servizio Idrico Integrato**

Le Carte dei Servizi sono **strumenti a tutela dei diritti dei cittadini in quanto fruitori di pubblici servizi**. Definiscono le regole riguardanti il rapporto tra il Gestore del servizio ed i propri clienti.

La presente **Carta del Servizio Idrico Integrato** fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e sottolinea l'attenzione alle necessità dell'utenza.

La Carta assicura la partecipazione dei cittadini e precisa le modalità per le segnalazioni da parte degli utenti e per le relative risposte da parte del gestore.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è consultabile sul sito internet del Gestore e dell'Ente d'Ambito ed è consegnata all'utente su richiesta dello stesso.

• **Il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Cuneese**

Occorre innanzi tutto spiegare, brevemente, di cosa si occupa l'Ente di Governo dell'Ambito.

Tale istituzione, che nasce come convenzione tra le amministrazioni locali (Comuni e Province), si occupa di riorganizzare le competenze relative ai servizi pubblici inerenti il ciclo dell'acqua, in un unico servizio idrico integrato, e tale riorganizzazione deve interessare, al fine dell'omogeneità del servizio, un territorio ampio denominato Ambito Territoriale Ottimale.

In Piemonte, con legge Regionale, sono stati individuati 6 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO). Quello di nostro interesse è l'Ambito n. 4 denominato Cuneese.

Il territorio dell'Ambito n. 4 comprende 247 Comuni tutti appartenenti alla Provincia di Cuneo.

L'Ente d'Ambito ha il compito di soggetto regolatore a garanzia degli utenti e più in generale del servizio:

- Individua, in nome e per conto dei Comuni, chi deve erogare il servizio e sottoscrive un contratto con il gestore del servizio;
- approva il programma delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione e controlla che siano effettivamente realizzate;
- verifica la corretta erogazione del servizio;
- elabora la proposta dell'adeguamento della tariffa del servizio idrico integrato che sottopone per l'approvazione all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;

I numeri dell'ATO4 Cuneese sono i seguenti:

- 247 Comuni per un totale di 592.060 abitanti (dato Istat 2014) su circa 6.903 kmq di territorio;
- uno sviluppo di circa 10.000 km di rete idrica
- uno sviluppo di circa 3.000 km di rete fognaria;
- oltre 800 impianti di depurazione;

• Gli standard

Delle prestazioni e dei livelli di servizio, descritti in questa Carta, solo alcuni sono precisamente quantificabili e definibili come "standard". La cortesia del personale, ad esempio, per quanto importantissima è difficile da quantificare in termini numerici e per cercare di definire il relativo livello di servizio bisogna ricorrere a formalizzazioni verbali. Un altro genere di prestazione, invece, come la quantità dell'acqua garantita quotidianamente a ogni cittadino, è precisamente quantificabile e dunque formalizzabile in un vero e proprio standard di servizio.

Gli standard, inoltre, possono essere di due tipi:

- **standard generali:** relativi alle prestazioni globalmente rese nell'erogazione del servizio;
- **standard specifici:** relativi alle prestazioni rese al singolo Cliente e da lui direttamente verificabili.

• Definizioni

Sono quelle dell'art. 2 del Regolamento di Utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

➤ **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO**

Le regole riguardanti il rapporto fra il Gestore e i propri Clienti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, a tutti i propri Clienti, in qualsiasi parte del proprio bacino d'utenza siano ubicati.

Il Gestore si impegna, inoltre, ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di Clienti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri Clienti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

➤ **CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

Il Gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore guasti od interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. Il Gestore si impegna, inoltre, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti affinché siano limitati al massimo i disagi ai Clienti e l'intralcio alla circolazione stradale.

➤ **PARTECIPAZIONE**

Il Gestore garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio.

Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire al Gestore consigli, suggerimenti, richieste e reclami ed a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano.

Il Gestore s'impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni dei Clienti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

Si impegna, inoltre, ad intrattenere continui rapporti di collaborazione con le associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori.

➤ **CORTESIA**

Ogni misura è adottata per garantire che il personale si comporti sempre con rispetto e cortesia, in particolare per gli addetti al rapporto con il pubblico.

➤ **EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

Il Gestore si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Clienti.

➤ **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI**

Il personale aziendale a diretto contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con i Clienti una terminologia a tutti comprensibile, priva di termini burocratici o specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare al Cliente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Cliente (lettere, contratti, fatture, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

➤ **CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**

In un'ottica di correttezza e trasparenza del rapporto, i Clienti vengono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

2. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri.

Ma tutti convergono verso un fattore univoco, rappresentato dal livello di soddisfazione del Cliente. Misurare la qualità del servizio è un impegno che accomuna il Cliente ed il Gestore con l'obiettivo di offrire servizi migliori.

Per questo sono stati definiti una serie di parametri di misura della qualità del servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali il Gestore si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri Clienti.

Tali fattori riguardano i diversi aspetti del servizio:

- QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA
- CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- TEMPESTIVITA' NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI
- QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE
- ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI
- PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI
- COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
- TUTELA DEI CLIENTI

2.1. QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA

L'acqua potabile

Per essere potabile **l'acqua non deve contenere virus, batteri e sostanze chimiche nocive**. Inoltre l'acqua deve anche essere gradevole al gusto e per quanto riguarda **colore, odore e sapore** accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale. Infine, per essere considerata perfettamente potabile, **l'acqua deve contenere la giusta quantità di sali minerali**.

Le caratteristiche che l'acqua deve necessariamente possedere **per essere considerata potabile** sono state definite dal **D.Lgs. (Decreto Legislativo) n. 31 del 2001** e s.m.i.

I controlli

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del **D.Lgs. 31/2001**, il **Gestore esegue sistematici controlli analitici** dei parametri **microbiologici** (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.), **chimico-fisici** (calcio, solfati, cloruri, ecc.) ed è attento ai parametri **organolettici** (sapore, odore, colore, ecc.). Tali verifiche vengono effettuate nei punti più significativi della rete di distribuzione dai tecnici aziendali, talvolta in collaborazione con strutture esterne. La frequenza dei controlli viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei **piani di intervento** volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge.

Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è sempre definito in modo da assicurare la potabilità dell'acqua e nel contempo quantificato per ridurre l'incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche.

In caso di problemi sulla qualità dell'acqua il Gestore garantisce l'intervento di ripristino nell'arco delle 18 ore.

Come previsto dal D.Lgs. 31/2001 e smi, anche i servizi e presidi delle Aziende Sanitarie Locali eseguono prelievi e controlli analitici sulle acque destinate al consumo umano.

Oltre a verificare la qualità dell'acqua in distribuzione il Gestore esegue controlli sistematici su:

- **funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione**, attraverso sistemi di controllo a distanza (telecontrollo) oppure ispezioni a cura di personale del Gestore;
- **funzionalità delle infrastrutture di captazione** (vasche, pompe, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale), di **adduzione** (pompe, condutture, ecc.) impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi, di **accumulo** (serbatoi) e di **distribuzione** (pompe, condutture ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna ai Clienti);
- **qualità dell'acqua immessa nelle fognature** (dalle attività produttive) e **negli impianti di depurazione**.

Le situazioni a rischio

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali

frangenti il Gestore **avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora ad informare la Clientela ed adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.**

Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza.

In ogni caso l'erogazione di acqua non potabile è subordinata al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il Gestore comunica altresì all'Ente d'Ambito n. 4 "Cuneese", nonché alla Provincia e ai Comuni interessati, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

2.2. CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per assicurare la regolarità del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione (pozzi, pompe, vasche ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale), adduzione (pompe, condutture, ecc.) impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi, potabilizzazione, accumulo (serbatoi) e distribuzione (pompe, condutture, ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna ai Clienti) vengono gestiti dal Gestore secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

L'adozione di questi criteri consente di assicurare ai Clienti il rispetto dei livelli di servizio stabiliti dalle norme ed in particolare dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996.

Disponibilità idrica

- **per le abitazioni:**

Disponibilità giornaliera di acqua

Standard Generale

Disponibilità giornaliera di acqua per singolo abitante: non meno di **150 litri**.

Per disponibilità giornaliera di acqua si intende il volume di acqua che il Cliente può attingere nell'arco delle 24 ore.

Portata minima

Standard Generale

Portata minima per ogni unità abitativa non meno di **0,10 l/s** (un decilitro al secondo).

Per "portata" si intende la quantità di acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo. Il valore di portata succitato è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto del Cliente).

Pressione minima di esercizio (carico idraulico minimo)

Standard Generale

Pressione minima di esercizio di **0,5 Kg/cm² (0,5 bar)** corrispondenti a un "carico idraulico" di **5 metri**.

Questo valore di pressione minima è riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

Pressione massima di esercizio (carico idraulico massimo)

Standard Generale

Pressione massima di esercizio pari a **7 Kg/cm² (7 bar)**, corrispondenti a un "carico idraulico" di **70 metri**.

Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale.

Le misure delle pressioni minime e massime vengono effettuate al punto di consegna. In situazioni particolari, e limitatamente ad alcune aree poste in posizione sfavorevole rispetto alla rete di distribuzione, **sono ammesse delle deroghe**. In questi casi sono gli Utenti Finali a dover adottare accorgimenti tecnici ai propri impianti (autoclave o riduttore di pressione) idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili. Di tale necessità essi vengono informati dal Gestore al momento della stipula del contratto di fornitura/voltura/subentro.

- **per scuole, ospedali, edifici pubblici, caserme, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, ecc. (destinazioni civili non domestiche e altre destinazioni, escluse le strutture industriali)**

I livelli minimi di disponibilità giornaliera e di portata minima vengono definiti di volta in volta nel contratto di fornitura. Per quanto riguarda invece i livelli minimi e massimi di pressione sono validi i medesimi standard definiti per le abitazioni (destinazioni civili domestiche).

- **per le utenze industriali**

Il servizio sarà erogato compatibilmente con le capacità dell'impianto acquedottistico e gli standard saranno definiti, di volta in volta, nel contratto di fornitura.

Verifica del livello di pressione

Su richiesta del Cliente, il Gestore esegue una verifica del livello di pressione della rete al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto del Cliente).

La verifica viene effettuata entro **dieci giorni lavorativi** dal momento della richiesta scritta.

Standard Specifico

Tempo massimo per la verifica del livello di pressione in rete al punto di consegna:

dieci giorni lavorativi dal momento della richiesta scritta.

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data d'intervento sul misuratore da parte del Gestore.

Nel caso tale verifica non evidenzia problemi di pressione, il Gestore in base alle informazioni in suo possesso può suggerire delle soluzioni tecniche che possono essere adottate sull'impianto interno al fine di risolvere i problemi di fornitura.

Gli esiti della verifica devono essere comunicati all'utente entro **dieci giorni lavorativi** da quando la verifica è stata effettuata.

Standard Specifico

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione:

dieci giorni lavorativi.

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data d'invio all'Utente Finale del relativo esito.

Nel caso in cui il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebiterà all'utente i costi dell'intervento esplicitandone l'ammontare in bolletta.

Servizio preventivo di Ricerca Programmata delle perdite

Il Gestore svolge un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile che consente di verificare e tenere costantemente sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione.

Standard Generale

km di rete sottoposta a ricerca programmata in un anno in rapporto all'estensione complessiva della rete.

Il valore numerico di questo standard viene reso noto nella Relazione sulla Qualità del Servizio, redatta dal Gestore entro il 31 marzo di ogni anno.

Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione

Al fine di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, il Gestore svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, i Clienti vengono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio nonché della durata complessiva presunta della sospensione.

Si definiscono, quindi, i seguenti standard specifici relativi alla qualità tecnica del servizio erogato agli utenti:

- indicatore S1: "Durata massima della singola sospensione programmata",

ovvero la durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

- indicatore S2: “Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile”,

ovvero il tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

- indicatore S3: “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura”,

ovvero il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) 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.

I tempi da rispettare per i suddetti Standard specifici, di continuità del servizio di acquedotto, sono i seguenti:

ID	Indicatore	Standard specifico
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

Il preavviso potrà essere dato tramite comunicati indirizzati alla collettività con almeno una delle seguenti modalità, oltre all’avviso sul sito internet istituzionale del Gestore: comunicati stampa; comunicati affissi in strada nelle zone interessate dall’intervento di manutenzione; avvisi affissi sui portoni o negli androni dei palazzi.

I casi di emergenza

- Il Servizio Sostitutivo

Il servizio fornito dal Gestore è continuo e regolare. La sua eventuale interruzione può verificarsi per cause di forza maggiore, guasti impreveduti o lavori di manutenzione necessari a garantire la qualità del servizio.

Qualora, per tali motivi, dovessero verificarsi carenze nel servizio di erogazione dell’acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, il Gestore attiverà tempestivamente un **Servizio Sostitutivo di Emergenza**, nei tempi di cui al precedente S2 e nel rispetto di quanto previsto dal Piano di Gestione delle interruzioni del servizio di acquedotto, approvato dall’Ente d’Ambito, nonché di quanto disposto dalle Autorità competenti.

- Il Pronto Intervento

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, i Clienti possono ricorrere al **servizio telefonico di Pronto Intervento** che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno sull’intero territorio servito dal Gestore.

Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è riportato in fattura e nella “scheda informativa” allegata e predisposta da ogni Gestore in cui è altresì associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento.

Il tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è di 120 secondi.

La tempestività di arrivo sul luogo dell'intervento è garantita dal seguente standard:

**Standard
Generale**

Tempo di arrivo sul luogo dell'intervento: entro **3 ore** dalla prima segnalazione.

Tempo calcolato a partire dalla conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento

Le segnalazioni relative alle situazioni di pericolo sono così individuate:

- 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.

Se l'intervento d'emergenza richiede una riparazione di guasti ordinari a impianti e tubazioni, il Gestore provvederà a ripristinare il servizio di erogazione dell'acqua potabile nel minor tempo possibile.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con il preavviso di 3 giorni di calendario, deve informare l'utenza, proponendo alle Autorità competenti le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure comprendono:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

2.3. TEMPESTIVITA' NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI

Il Gestore si impegna a eseguire i lavori richiesti dai Clienti **nel più breve tempo possibile e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard** qui riportati. In merito agli standard, tuttavia, si precisa che i tempi di esecuzione dei lavori non includono i tempi necessari allo svolgimento di opere o atti autorizzativi di competenza di Enti diversi dal Gestore.

Più precisamente non sono inclusi nei tempi di esecuzione dei lavori di competenza del Gestore:

- i tempi occorrenti per **il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi** (Comune – Anas – Provincia – Ferrovie – ecc.);
- i tempi necessari per la **predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte del Cliente**;
- ogni eventuale **ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore**.

Il Gestore è tenuto ad attivare la richiesta dei pareri/autorizzazioni necessarie alla realizzazione di lavori complessi entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Il Gestore è tenuto ad informare l'Utente sulla procedura ed in particolare deve comunicare all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Su richiesta scritta del Cliente, potranno essere concordati col Gestore tempi di esecuzione dei lavori diversi da quelli standard, ove compatibili con la fattibilità tecnica a regola d'arte dei lavori e con le esigenze organizzative del Gestore che è, comunque, orientato a personalizzare il servizio in relazione alle esigenze di ogni singolo Cliente.

Avvio del Servizio

- Subentro - Riattivazione

Nel caso di richiesta di riattivazione dell'erogazione del servizio idrico su un punto di consegna disattivo e nel caso di "subentro", quando cioè un nuovo Cliente chiede la riattivazione di un punto di consegna già esistente ma disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto di fornitura il Gestore garantisce l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile nei tempi indicati dallo standard.

Standard Specifico Tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di richiesta di riattivazione o subentro che non comporti la modifica della portata del contatore o adeguamento dell'impianto: **5 giorni** lavorativi.
Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione.

Laddove, in funzione dell'eventuale richiesta da parte dell'utente finale, sia necessario procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore si applica il seguente standard:

Standard Specifico Tempo massimo per la riattivazione del servizio idrico in caso di riattivazione o subentro con modifica della portata del contatore: **10 giorni** lavorativi.
Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione.

- Unità immobiliari non allacciate alla rete di distribuzione idrica o fognaria o modifiche ad impianti esistenti - **PREVENTIVI**

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete pubblica idrica o fognaria o per modifiche agli

allacciamenti esistenti, il Gestore garantisce la comunicazione del preventivo lavori comprensivo del corrispettivo richiesto, ovvero della somma richiesta al Cliente per l'esecuzione dei lavori, nei tempi indicati dal seguente standard:

Standard Tempo massimo per la comunicazione del preventivo: **10 giorni** lavorativi
Specifico *Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.*
Senza sopralluogo

Standard Tempo massimo per la comunicazione del preventivo: **20 giorni** lavorativi
Specifico *Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.*
Con sopralluogo

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Il preventivo deve essere redatto sulla base dei costi standard di cui all'allagato 2 del Regolamento evidenziati sul sito internet del Gestore.

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere,

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto dello standard;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve ottenere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.
- o) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Quando il Gestore riscontra l'accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, da seguito ai lavori.

Allacciamento idrico – esecuzione lavori

Standard Tempo massimo per l'esecuzione di nuovi allacciamenti idrici o modifiche

Specifico

degli stessi: **15 giorni lavorativi per allacciamenti**

Lavori semplici

10 giorni lavorativi per modifiche all'impianto – lavori semplici

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore

Standard Generale

Tempo massimo per l'esecuzione di nuovi allacciamenti idrici o modifiche degli stessi: **30 giorni lavorativi.**

Lavori complessi

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore

Lo standard di esecuzione dei nuovi allacciamenti è vincolante per il Gestore solo se il punto di consegna dell'acqua al Cliente è attivabile mediante allacciamento alla rete esistente.

Se invece il punto di consegna si trova distante dalla rete di distribuzione e occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, lo standard non è vincolante per il Gestore ed il Gestore provvede a comunicare al Cliente le modalità ed i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete ed il nuovo allacciamento.

- Unità immobiliari già allacciate alla rete pubblica – Attivazione della fornitura

Per unità immobiliari già allacciate alla rete di distribuzione il Gestore garantisce l'avvio del servizio di erogazione dell'acqua potabile nei tempi indicati dallo standard.

Standard Specifico

Tempo massimo per l'attivazione dell'erogazione di acqua potabile a unità immobiliare già allacciata alla rete pubblica: **5 giorni lavorativi**

I cinque giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore completa i lavori di esecuzione di allacciamento oppure (nel caso di allacciamento esistente) dal momento in cui il Gestore riceve il contratto di fornitura sottoscritto dal cliente e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Voltura del contratto

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata.

Standard Specifico

Tempo massimo per l'esecuzione della voltura **5 giorni lavorativi**

I 5 giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta di voltura dell'utente e la data di attivazione della fornitura intestata al nuovo utente.

Disattivazione della fornitura

Quando il Cliente richiede la cessazione del servizio, il Gestore provvede alla 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.

Standard Specifico

Tempo massimo per la cessazione del servizio **7 giorni lavorativi**

I 7 giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente Finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore.

La richiesta di cessazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

L'allacciamento alla fognatura

Il Gestore si impegna ad eseguire i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente e alla fognatura pubblica nel rispetto delle vigenti disposizioni e nei tempi garantiti dallo standard.

Standard Specifico

Lavori semplici

Tempo massimo di allacciamento alla fognatura pubblica: **20 giorni lavorativi.**

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto (o integrazione del contratto) di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore

Standard Generale

Lavori complessi

Tempo massimo di allacciamento alla fognatura pubblica: **30 giorni lavorativi.**

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto (o integrazione del contratto) di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore

Esecuzione di lavori semplici o complessi

Standard Specifico

Lavori semplici

Tempo massimo per l'esecuzione di lavori semplici **10 giorni lavorativi**

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore

Standard Generale

Lavori complessi

Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi **30 giorni lavorativi.**

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (con la contestuale firma del contratto di fornitura per allacciamenti), e la data di completamento dei lavori da parte del gestore

2.4. QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

Il Gestore si impegna a perseguire i seguenti obiettivi nello svolgimento del servizio:

- fognature nere adeguate ad una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalle aree di drenaggio urbano;
- nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti sarà previsto, salvo ragioni contrarie di natura tecnica, economica o ambientale, il sistema fognario separato, con avvio delle acque di prima pioggia alla rete nera;
- gli scarichi della fognatura nei corpi ricettori devono essere conformi ai requisiti di qualità fissati dalla legge a tal fine gli impianti di depurazione devono essere strutturati in modo tale da consentire il raggiungimento degli obiettivi di qualità ambientale previsti dal Piano di Tutela delle acque;
- impianti principali monitorati attraverso telecontrollo.

Il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue

Il servizio è effettuato mediante la gestione delle reti fognarie. Il regolare funzionamento dei collettori è assicurato attraverso l'ordinaria e straordinaria manutenzione e mediante verifiche capillari e continue.

L'attività di verifica tiene costantemente sotto controllo il regolare fluire degli scarichi fognari verso gli impianti di depurazione in modo da assicurare l'efficace depurazione delle acque e prevenire la possibilità di guasti od interruzioni che avrebbero effetti negativi per il servizio, per l'ambiente e per la qualità delle acque trattate.

Il Gestore si impegna, inoltre, all'innovazione ed alla ricerca attraverso la messa in atto di servizi di gestione, monitoraggio, telecontrollo ed assistenza tecnica, supportati da strumenti informatici e da servizi per la verifica e l'ispezione.

La depurazione delle acque provenienti da pubbliche fognature è sempre ammessa per gli scarichi domestici, nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, mentre è soggetta a controllo ed autorizzazione per gli scarichi provenienti dagli insediamenti produttivi.

• Caratteristiche dell'acqua depurata

Il Gestore esegue adeguati controlli interni in modo da garantire che le caratteristiche delle acque depurate e scaricate rispettino i limiti di legge a salvaguardia dell'ambiente.

• Controlli e verifiche sugli scarichi degli insediamenti produttivi

Il Gestore controlla la qualità degli scarichi in fognatura degli insediamenti produttivi secondo quanto stabilito dalle leggi vigenti, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato nonché da quanto previsto nell'autorizzazione allo scarico in fognatura.

Il gestore è tenuto ad effettuare un numero minimo annuale di determinazioni analitiche sui reflui industriali al fine di individuare le concentrazioni degli inquinanti principali e specifici da utilizzare nella formula tariffaria. Il numero minimo di determinazioni analitiche è individuato sulla base dei volumi scaricati.

Le determinazioni analitiche sono riferite, di norma, a un campione medio prelevato nell'arco delle tre ore. Tuttavia, è ammessa la possibilità di effettuare campioni istantanei o comunque di durata differente dalle tre ore, qualora il gestore ritenga che tale modalità sia maggiormente rappresentativa del refluo scaricato. L'utente ha diritto a presenziare a tutte le fasi del controllo, inclusi il campionamento, l'apertura del campione e l'esecuzione dell'analisi. Il gestore è tenuto a consegnare all'utente che ne faccia richiesta, una porzione del campione prelevato dal medesimo, al fine di garantire all'utente la possibilità di effettuare l'analisi presso un laboratorio di sua fiducia.

Per motivi di trasparenza e tutela dell'utenza, il gestore deve garantire adeguate modalità di informazione agli utenti relativamente alle modalità di esecuzione dei prelievi e di determinazione analitica.

Senza alcun preavviso alle Ditte, le ispezioni sono effettuate al fine di verificare la quantità e la qualità dell'acqua scaricata. Un rappresentante della Ditta ha diritto di assistere al prelievo.

I campioni prelevati sono inviati a laboratori certificati che provvedono a fornire i risultati al Gestore. Un rappresentante della Ditta può comunque assistere all'analisi. Le analisi sono eseguite secondo le metodiche ufficiali delle acque di scarico.

Se i risultati delle analisi dimostrano il superamento dei limiti di emissione, il Gestore procederà secondo la gravità:

- a) alla diffida, stabilendo un termine entro il quale devono essere eliminate le irregolarità;
- b) alla diffida e contestuale sospensione dell'autorizzazione per un tempo determinato, ove si manifestano situazioni di pericolo per la salute pubblica e l'ambiente;
- c) alla proposta all'Ente competente di revoca dell'autorizzazione in caso di mancato adeguamento alle prescrizioni imposte con la diffida ed in caso di reiterate violazioni che determinano situazione di pericolo per la salute pubblica e l'ambiente.

Il superamento dei limiti di emissione previsti dalle norme nazionali e regionali comporterà altresì l'applicazione di sanzioni amministrative e penali.

Coloro che provocano un danno alle acque, al suolo, al sottosuolo ed alle altre risorse ambientali saranno tenuti a proprie spese al ripristino ambientale.

2.5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

E' molto importante il corretto e tempestivo rapporto tra il Gestore ed i Clienti che devono avere la possibilità di rivolgersi al Gestore direttamente, tramite servizio telefonico, a mezzo lettera, per e-mail o mediante le indicazioni del sito internet per qualsiasi richiesta, informazione, segnalazione inerente al servizio.

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Apertura al pubblico e tempo di attesa agli sportelli

Gli sportelli del Gestore sono aperti al pubblico per almeno **44 ore settimanali** nei giorni feriali con la seguente specificazione:

- a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Le indicazioni delle ore e dei giorni di apertura sono riportate sulla “Scheda informativa” allegata alla Carta.

Standard Generale

Tempo medio di attesa agli sportelli è inferiore o uguale a **20 minuti**

I 20 minuti vanno calcolati dal momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal “Gestore Code” ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto

Standard Generale

Tempo massimo di attesa agli sportelli è inferiore **60 minuti**

I 60 minuti vanno calcolati dal momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal “Gestore Code” ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto

Svolgimento delle pratiche

E' a disposizione dei Clienti il servizio di sportello presso gli uffici aperti al pubblico, attraverso il “Servizio Telefonico Clienti”, il cui numero è indicato sull'elenco e sulla “Scheda Informativa” allegata alla Carta e tramite lo sportello online.

Il gestore garantisce che presso gli sportelli 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.

Il sito internet deve consentire all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, 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.

Sulla “Scheda Informativa”, allegata alla Carta, sono esplicitate all'utente le pratiche che possono essere espletate allo sportello, per via telefonica o tramite il sito internet, con i relativi giorni ed orari degli sportelli.

Servizio telefonico

servizi telefonici privi di albero fonico

Il gestore ha l'obbligo di:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito *internet* e nella Carta dei Servizi 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);
- d) dotarsi di *call center* e rispettare gli standard di qualità dei servizi telefonici.

servizi telefonici dotati di albero fonico

Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto sopra:

- a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

Gli standard dei servizi telefonici sono i seguenti:

**Standard
Generale**

Tempo medio di attesa per accedere al servizio telefonico è inferiore o uguale a **240 secondi**

I 240 secondi vanno calcolati tra l'inizio della risposta anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

**Standard
Generale**

Accessibilità al servizio telefonico
maggiore al 90%

Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera ed il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore moltiplicato per cento.

**Standard
Generale**

Livello del servizio telefonico
maggiore/uguale all'80%

Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore ed il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore moltiplicato per cento.

Sulla "Scheda Informativa", allegata alla Carta, sono esplicitate all'utente le pratiche che possono essere espletate per via telefonica con i relativi orari del servizio.

servizi telefonico di pronto intervento

Il gestore deve:

- a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno” seguita dai recapiti.

Standard Generale

Tempo massimo di risposta per accedere al servizio telefonico di pronto intervento è inferiore a **120 secondi**

I 120 secondi vanno calcolati tra l’inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l’ausilio di un risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore di centralino di pronto intervento o con l’operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell’inizio della conversazione con l’operatore.

Rapporto con il Cliente

I dipendenti del Gestore (o le persone da questi incaricate) a contatto con il pubblico sono riconoscibili grazie all’esibizione del **tesserino di riconoscimento con fotografia** e, nel rapporto telefonico, grazie all’**enunciazione del nominativo o del codice identificativo**.

Il Gestore riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio, agli utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

I Clienti sono invitati a segnalare disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al servizio presso gli sportelli, telefonando al Servizio Clienti, per lettera o fax.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il gestore garantisce all’utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il gestore garantisce all’utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell’utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale;
- f) bonifico bancario.

Con i Clienti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore concorda particolari modalità di riscossione del credito.

Nella “Scheda informativa” allegata alla Carta sono riportati i giorni e le ore nei quali è possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli sportelli aziendali abilitati.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda con il Cliente il giorno e la fascia oraria dell’appuntamento. **La fascia oraria massima è di 3 ore**, ovvero al Cliente non può essere richiesto di essere reperibile in casa propria per un periodo di tempo superiore a 3 ore del mattino o a 3 ore del pomeriggio.

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente.

Se per motivi contingenti il Gestore si trova nella necessità di disdire un appuntamento concordato, provvede ad avvertire il Cliente **con almeno un giorno di anticipo**.

Standard Generale Tempo massimo di attesa per l'appuntamento concordato **7 giorni lavorativi**
I 7 giorni lavorativi vanno calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta dall'utente ed il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Standard Generale Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato **24 ore**
Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata

Standard Specifico Fascia di puntualità degli appuntamenti **3 ore**

La richiesta di informazioni

Per ottenere informazioni sul servizio idrico e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti loro richiesti, i Clienti possono recarsi presso gli sportelli del Gestore, chiamare il Servizio Telefonico Clienti, accedere al sito internet del Gestore o inviare una lettera.

Allo sportello o al telefono **le informazioni vengono fornite immediatamente**, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. Alle richieste inoltrate a mezzo lettera, e-mail invece, viene data risposta nei limiti indicati dallo standard:

Standard Specifico Tempo massimo di risposta a quesiti inoltrati a mezzo lettera o e-mail: **30 giorni** lavorativi dalla data di ricevimento della da parte del Gestore.
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data di invio della risposta motivata scritta

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di informazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Gestione degli obblighi di qualità contrattuale nel caso di Gestori diversi tra il servizio acquedotto ed il servizio fognatura

Laddove sussistano delle situazioni marginali in cui non vi sia un unico soggetto che opera sull'intero servizio idrico integrato ma bensì operino due distinti Gestori: uno per il servizio acquedotto ed uno per il servizio di fognatura e depurazione occorre rispettare i seguenti standard per le comunicazioni intercorrenti tra Utenti Finali e Gestori.

Standard Specifico Tempo di inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione: **5 giorni lavorativi**.
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione della medesima richiesta

Standard Tempo per l'inoltro all'Utente Finale della comunicazione ricevuta dal

Specifico

Gestore del servizio fognatura e/o depurazione: **5 giorni lavorativi.**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del servizio acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio fognatura e/o depurazione, e la data d'invio all'Utente Finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio acquedotto

**Standard
Generale**

Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione,
riattivazione/subentro, cessazione, voltura: **10 giorni lavorativi.**

Tempo intercorrente tra la data di esecuzione della pratica indicata e la data in cui il Gestore dell'acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione della pratica stessa.

Collaborazione tra i Gestori

I Gestori dell'Ato4 Cuneese si impegnano ad istituire progressivamente un meccanismo di interscambio delle informazioni in modo da permettere ad ogni Cliente di espletare, attraverso strumenti informatici, le pratiche ed avere informazioni sull'erogazione del Servizio Idrico Integrato nel territorio dell'Ambito Cuneese.

2.6. PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

Sistema di fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi 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;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

La frequenza delle fatture è differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, 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.

Per l'individuazione della fascia di consumo delle utenze condominiali, per l'applicazione di quanto sopra, occorre riproporzionare il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Sistema di lettura

Il servizio di lettura dei contatori è svolto dal gestore del servizio di acquedotto, che è anche il soggetto responsabile dell'installazione, del buon funzionamento e della manutenzione e della verifica dei contatori.

Considerato che non tutti i contatori sono accessibili al gestore, la regolazione prevede un numero minimo di tentativi che il gestore deve eseguire per leggere il contatore all'anno:

- se il consumo medio annuo dell'utente è inferiore o uguale a 3.000 mc: 2 tentativi, distanti tra loro almeno 150 giorni solari;
- se il consumo medio annuo dell'utente è superiore a 3.000 mc: 3 tentativi, distanti tra loro almeno 90 giorni solari.

Le utenze condominiali sono considerate un'utenza singola.

Per le forniture appena attivate, il gestore deve fare un tentativo di lettura entro sei mesi dall'attivazione.

Il gestore deve informare l'utente del giorno e della fascia oraria in cui passerà il letturista, in particolare nel caso di utenze con contatori e non accessibile tale comunicazione deve essere fornita 2-5 giorni lavorativi prima del passaggio, tramite posta elettronica, sms o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente

Se il gestore non può accedere al contatore per leggerlo, deve lasciare all'utente un'informativa scritta sul passaggio e sulla possibilità di comunicare l'autolettura.

Se il contatore dell'utente non è accessibile e qualora il gestore non riesca ad effettuare la lettura per due volte consecutive e non abbia a disposizione un'autolettura, dovrà fare un ulteriore

tentativo, al più tardi nel mese successivo al secondo tentativo fallito, anche in fasce orarie diverse da quelle in cui di solito avviene il passaggio del letturista.

In assenza di letture effettive o autoletture, l'utente riceve bollette contenenti i consumi stimati. Le stime si basano sul consumo medio annuo dell'utente, che è calcolato tramite le letture e le autoletture disponibili più recenti. In assenza di letture o autoletture, il gestore utilizza il valore medio di riferimento della tipologia di utenza di appartenenza.

Il Gestore deve dotarsi di modalità per dare evidenza della lettura rilevata in caso di contenzioso (ad esempio con una fotografia). Le letture devono essere rese disponibili all'utente, anche tramite un'area dedicata del sito web del gestore o tramite applicazioni.

Le letture sono rilevate dal personale del Gestore, oppure da terzi regolarmente incaricati muniti di tesserino di riconoscimento o direttamente dal Cliente se i contatori sono posizionati in proprietà privata, oppure sono stimati dal Gestore.

Ai Clienti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso (**nota cartacea per autolettura**) con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

La comunicazione della lettura da parte del Cliente può essere effettuata:

- **tramite il sito internet del Gestore;**
- **a mezzo e-mail;**
- **telefonticamente – Servizio Telefonico di Autolettura;**
- **con nota cartacea per autolettura** rilasciata dal personale addetto alla rilevazione.

In mancanza di una lettura diretta o comunicata dal Cliente, il Gestore esegue una **stima** sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza.

Il tempo massimo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura (data lettura) e il giorno di emissione della medesima fattura da parte del gestore.

Standard Specifico Tempo massimo di emissione della fattura
45 giorni solari

Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa

Lo standard sopra deve essere rispettato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Standard Specifico	Periodicità di fatturazione					
	<i>Numero minimo bollette emesse sulla base dei consumi medi</i>					
	<table><tr><td>2/anno se consumi ≤ 100mc</td><td rowspan="4">N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi</td></tr><tr><td>3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc</td></tr><tr><td>4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc</td></tr><tr><td>6/anno se consumi > 3000 mc</td></tr></table>	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	6/anno se consumi > 3000 mc
2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi					
3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc						
4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc						
6/anno se consumi > 3000 mc						

Standard Specifico Termine per il pagamento della bolletta
20 giorni solari
Tempo intercorrente dalla data di emissione della bolletta

Affidabilità del sistema di fatturazione

Il grado di affidabilità del sistema di fatturazione è definito da uno standard basato sul rapporto tra il numero delle rettifiche effettuate ed il numero complessivo delle fatture emesse ogni anno.

**Standard
Generale**

Grado di affidabilità del sistema di fatturazione

Il valore numerico di questo standard viene reso noto nella Relazione sulla Qualità del Servizio, pubblicata dal Gestore entro il 31 marzo di ogni anno.

Rettifiche di fatturazione

Può accadere che il Cliente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. In tal caso il Gestore esegue le opportune verifiche e, se la segnalazione del Cliente risulta esatta, provvede ad aggiornare i dati dell'archivio, annullare le fatture sbagliate e ad emetterne di nuove. I tempi necessari all'esecuzione delle rettifiche sono definiti dal seguente standard:

**Standard
Specifico**

Tempo massimo di esecuzione delle rettifiche di fatturazione:

60 giorni lavorativi dalla data di ricezione del Gestore

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data di accredito della somma non dovuta.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rettifica di fatturazione, o reclami sulla bolletta, da parte dell'Utente è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta. Tale indicazione deve essere riportata nella bolletta stessa.

Il Gestore provvedere a dare riscontro all'utente circa la richiesta di rettifica entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare tele credito all'utente nella prima fattura utile.

Nel caso in cui la data di emissione della bolletta successiva non consenta il rispetto dei termini indicati sopra (60 giorni lavorativi dalla richiesta), il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In deroga a quanto previsto sopra, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui l'importo da rimettere direttamente all'utente sia inferiore a cinquanta (50) euro.

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.

**Standard
Generale**

Tempo massimo di risposta a richiesta di rettifica di fatturazione

30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della da parte del Gestore.

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente Finale e la data di invio della risposta motivata scritta

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) l'esito della verifica;
- d) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- e) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- f) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- g) 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;

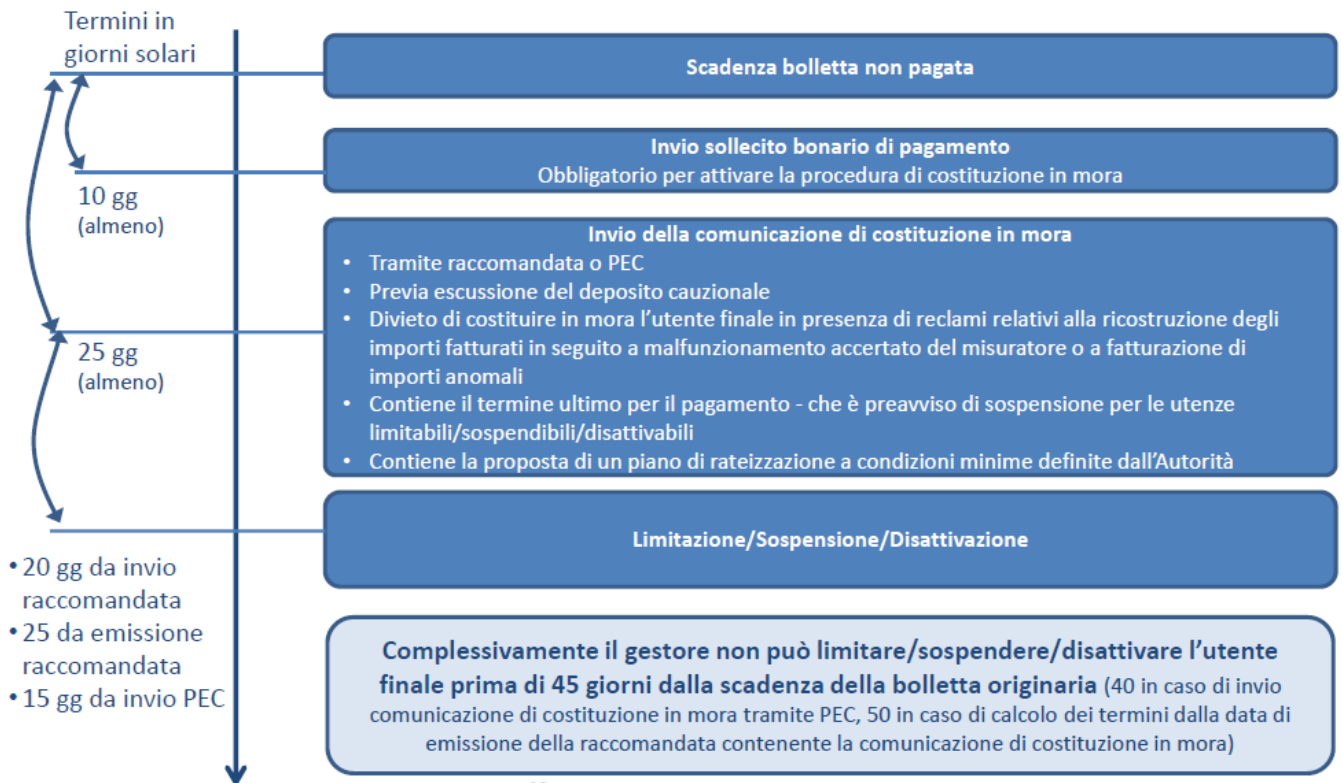
- h) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- i) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Morosità

Quando il Cliente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, il Gestore attiva la procedura di morosità che prevede un primo sollecito bonario, una successiva comunicazione di costituzione in mora, una limitazione della fornitura (solo per Utenti domestici residenti e per Utenti non disalimentabili), una sospensione della fornitura ed una disattivazione con contestuale rimozione del contatore e risoluzione del rapporto contrattuale.

All'utente sono applicati applicati i costi di spedizione per l'invio del sollecito bonario e per la costituzione in mora, gli interessi sulle somme non pagate e i costi sostenuti dal Gestore per le attività di limitazione/sospensione/disattivazione laddove previsti ed indicati nel Regolamento di Utenza.

Si sintetizzano nel seguente schema le tempistiche e le modalità per le azioni attivate dal Gestore nei casi di morosità:



Nel caso di utenze domestiche residenti, laddove tecnicamente possibile, il Gestore attuerà la limitazione della fornitura come prima azione a cui può seguire la sospensione laddove l'Utente non provveda a saldare quanto dovuto.

I gestori non possono procedere alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità come di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole. E' stabilito altresì che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti, salvaguardando eventuali garanzie più estensive, già in uso presso i gestori, anche in relazione a ulteriori categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali sia garantito un minimo vitale del servizio.

Non appena il Cliente provvede a saldare il corrispettivo dovuto, il servizio di erogazione

dell'acqua potabile viene riattivato nei tempi garantiti dallo standard:

Standard Specifico Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità: **2 giorni** feriali.

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione del servizio in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

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 casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

I casi di indennizzo automatico sono riportati nella tabella di cui al Paragrafo 8.

Verifica del contatore

Il Cliente può richiedere una verifica della correttezza della misura del contatore o effettuata direttamente dal Gestore effettuata da laboratorio accreditato.

Verifica da parte di tecnici del Gestore

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.

La verifica avrà come scopo la valutazione visiva della funzionalità, in termini generali, del contatore e dell'impianto idrico non potendo procedere, in loco, all'analisi precisa della correttezza della misura del contatore che potrà essere effettuata solo ed esclusivamente in laboratorio.

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.

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.

Standard Specifico Tempo massimo d'intervento per la verifica del misuratore da parte del Gestore: **10 giorni** lavorativi.

I 10 giorni lavorativi vanno calcolati tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data d'intervento da parte del Gestore.

L'esito della verifica del misuratore da parte del Gestore è comunicato all'utente finale nel rispetto della seguente tempistica.

Standard Specifico Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco: **10 giorni** lavorativi.

I 10 giorni lavorativi vanno calcolati tra la data di effettuazione della verifica e la data d'invio all'utente finale del relativo esito.

Tale controllo è effettuato prelevando il contatore e verificandone il funzionamento sul banco di prova di laboratorio (il Cliente è ammesso a presenziare). L'utente può richiedere la verifica del contatore in laboratorio entro quattro mesi decorrenti dalla scadenza della fattura contestata.

Se le misure del contatore risultano corrette, ovvero entro i limiti di tolleranza previsti nel Regolamento, le spese della verifica sono a carico del Cliente.

Standard Tempo di prelievo e sostituzione del misuratore:

Specifico **10 giorni** lavorativi.

Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore.

L'esito della verifica del misuratore da parte del Gestore è comunicato all'utente finale nel rispetto della seguente tempistica.

Standard Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Specifico effettuata in laboratorio: **30 giorni** lavorativi.

I 30 giorni lavorativi vanno calcolati tra la data di effettuazione della verifica in laboratorio e la data d'invio all'Utente finale del relativo esito (al netto dei tempi del laboratorio accreditato).

3. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Il Gestore deve instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale del Gestore è tenuto pertanto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e Cliente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Strumenti o canali di comunicazione con i Clienti

Per garantire ai Clienti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sono a disposizione i seguenti strumenti:

- **La Carta del Servizio Idrico**

La presente Carta è disponibile sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito ed altresì in forma cartacea per chiunque ne faccia richiesta.

- **Il "Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato"**

Il Regolamento è disponibile sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito ed altresì in forma cartacea per chiunque ne faccia richiesta.

- **I messaggi in fattura**

Attraverso la fattura vengono fornite informazioni sulle modalità di fatturazione e di pagamento delle fatture, sulle tariffe applicate, sul servizio agli sportelli, ecc.

Il Gestore si impegna a:

- rendere note agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- informare l'utenza circa le variazioni della tariffa;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione;
- rendere note, nei locali accessibili agli utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi adottando un linguaggio facile ed accessibile.

Il Gestore, inoltre, rende noto al Cliente i contenuti della Relazione Annuale sui risultati conseguiti.

Il Gestore si impegna a potenziare gli strumenti di comunicazioni ed informazioni informatici.

Il Gestore si attiva affinché le comunicazioni ed informazioni siano rese accessibili anche alle persone diversamente abili.

La nota informativa sulla qualità dell'acqua distribuita

Presso lo sportello del Gestore è disponibile una **nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita**, e precisamente:

- **durezza totale**, ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in milligrammi per litro (gradi idrotimetrici, °f);
- **concentrazione ioni idrogeno**, ovvero grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
- **residuo fisso**, ovvero presenza di sali minerali, a 180°C, espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di nitrati** (NO₃), espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di nitriti** (NO₂), espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di ammoniaca** (NH₄), espressa in milligrammi per litro;
- **presenza di fluoro** (F), espressa in microgrammi per litro;
- **presenza di cloruri** (Cl), espressa in milligrammi per litro.

Comunicazione annuale sulla qualità del servizio
--

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della presente Carta del Servizio. Altresì deve comunicare il livello di rispetto degli standard, con riferimento all'anno precedente.

4. LA TUTELA DEI CLIENTI

Le risposte ai clienti

Il Gestore garantisce un servizio informazioni per almeno **44** ore settimanali di sportello fisico e **35** ore settimanali di call center nei giorni feriali secondo gli orari della “Scheda Informativa” allegata. Alle richieste verbali o telefoniche, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, viene fornita risposta immediata. Negli altri casi valgono i tempi indicati dallo standard.

La segnalazione dei reclami

Un reclamo è una comunicazione scritta con cui l'utente, anche tramite un suo rappresentante, si lamenta perché il servizio ricevuto non rispetta i requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, dalla carta dei servizi ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale. Fanno eccezione le richieste di rettifica di fatturazione che sono regolate a parte.

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un **diritto fondamentale per i Clienti**. Pertanto, qualora lo ritengano opportuno, i Clienti sono invitati ad inoltrarli al Gestore attraverso uno degli strumenti a loro disposizione:

- **Modulo di reclamo** disponibile presso lo sportello e sul sito del Gestore;
- **Lettera** inviata al Gestore;
- **E-mail** inviata al Gestore.

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'accaduto.

Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
 - i. il nome ed il cognome;
 - ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice utente;
 - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore.

Ricevuta la segnalazione, il Gestore compie i necessari accertamenti, ne comunica gli esiti al Cliente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami (vedi sotto) e **si impegna a rimuovere al più presto le cause del disservizio**.

Le risposte ai reclami

Il Gestore classifica i reclami inoltrati dai Clienti attraverso una procedura informatizzata.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta al reclamo scritto, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di reclamo;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. la tipologia di uso;
 - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- f) l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando in particolare i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il gestore si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte dell'utente finale e la cui procedura sia gratuita.

I tempi previsti di risposta ai reclami sono i seguenti:

Standard Specifico	Tempo massimo di risposta ai reclami 30 giorni lavorativi. <i>I 30 giorni lavorativi vanno calcolati dalla data di ricevimento del reclamo scritto, da parte del Gestore, e la data di invio della risposta motivata scritta.</i>
---------------------------	--

Se la particolare complessità della pratica di reclamo non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta, il Cliente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della stessa pratica e sui tempi necessari per la risposta.

L'utente dopo aver sporto reclamo al Gestore e qualora non si ritenga soddisfatto della risposta fornitagli o comunque in caso di controversie non risolte nel termine previsto dalla presente Carta del Servizio Idrico Integrato, può chiedere all'Ente di Governo dell'Ambito di attivarsi per giungere ad un accordo bonario della controversia.

L'EGAt4 esamina solo le segnalazioni pervenute in forma scritta per lettera o e-mail.

Qualora l'utente non ritenga soddisfacenti le risposte ottenute dal Gestore, può rivolgersi allo sportello per il consumatore ARERA – Reclamo di II istanza.

Restano fatti salvi i diritti per il ricorso alle seguenti Autorità competenti nelle materie a loro assegnate e precisamente:

Magistratura Tributaria (Comm. Trib. Provinciale in primo grado) – in materia di imposte e tasse;

Magistratura ordinaria, Giudice di pace, Tribunale Civile – in materia di diritto civile, commerciale ecc...

Magistratura amministrativa (T.A.R. in primo grado) – in materia di diritto amministrativo

Reclami scritti multipli

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.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e del relativo indennizzo automatico, qualora dovuto.

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. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative al rispetto degli standard e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici, qualora dovute.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

- a) 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;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi utilizzati ai fini della registrazione.

Si considera quindi un unico reclamo. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

5. INDENNIZZI

Assicurare un servizio di qualità significa anche addossarsi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Clienti. Per questo il Gestore è tenuto ad indennizzare per il disagio il Cliente che subisce un disservizio.

L'indennizzo è corrisposto automaticamente dal Gestore laddove non rispetti gli standard specifici di erogazione del servizio.

Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a **trenta (30) euro**.

L'indennizzo automatico base, di cui sopra, 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.

Il mancato rispetto degli Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto, di cui al punto "Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione", nel caso di utenza condominiale, deve essere valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nei seguenti casi:

- a) 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;
- b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- d) 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 Carta dei Servizi.

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. 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.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

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". 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".

Indennizzi automatici legati alla gestione della morosità

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;

b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo il caso in cui:

- dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;

d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dal Regolamento d'Utenza.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;

b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al Regolamento d'Utenza;

c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;

d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente relativamente al caso di morosità.

L'indennizzo automatico deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità sopra indicate.

Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora”;
- b) che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per l’utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

6. LA RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il sistema di monitoraggio

Il gestore deve predisporre 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 di cui al Paragrafo 8 nonché i dati di Qualità Tecnica previsti con Deliberazione ARERA 917/2017.

I dati suddetti sono pubblicati annualmente entro il 31 marzo sul sito internet del Gestore.

La Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio

Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati sulla qualità del servizio e sulla qualità tecnica di cui alla Deliberazione ARERA 917/17.

I dati suddetti sono pubblicate annualmente entro il 31 marzo sul sito internet del Gestore.

L'Ente di Governo d'Ambito convoca annualmente un Tavolo di verifica del funzionamento dei Servizi con Gestori e Associazioni consumatori nel quale sarà dato conto dei reclami e delle osservazioni pervenute.

7. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato modifica e sostituisce quella in vigore ed entra in vigore il **1 FEBBRAIO 2020**, è approvata dalla Conferenza dell'Ente di Governo dell'Ambito, previa consultazione delle Associazioni per la difesa dei consumatori, e sarà sottoposta a revisione periodica (di norma quadriennale) per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai Clienti ed alle norme emanate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

Essa costituisce un impegno da parte del Gestore nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con il Gestore stesso un contratto per la fornitura del servizio idrico integrato a di parti di esso e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio Idrico Integrato tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Comunicazione e Informazione".

8. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

Si riporta di seguito la tabella riassuntiva degli standard tratti dalle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi $\leq 100\text{mc}$	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se $100\text{mc} < \text{consumi} \leq 1000\text{mc}$		
		4/anno se $1000\text{mc} < \text{consumi} \leq 3000\text{mc}$		
		6/anno se consumi $> 3000\text{mc}$		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo 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 dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z, dove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	Durata massima della singola sospensione programmata (tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato)	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato)	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (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)	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Indennizzo per morosità	Specifico	-	La fornitura è stata sospesa ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile	30 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha proceduto alla disattivazione di un utente finale domestico residente moroso (fatto salvo i casi previsti)	30 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora.	30 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dal Regolamento.	30 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;	10 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma l'utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dal Regolamento;	10 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;	10 euro
Indennizzo per morosità	Specifico	-	Il Gestore ha limitato, sospeso o disattivato per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma non sia stato inviato il sollecito bonario previsto dal Regolamento	10 euro

Scheda informativa

riferita al Gestore

La scheda dovrà dare informazioni relativamente ai seguenti aspetti:

- numeri telefonici (compreso numero verde), fax, e-mail ed indirizzo internet per il servizio clienti;
- ubicazione ed orario di apertura degli sportelli, adeguati alle nuove disposizioni ARERA;
- numeri telefonici (compreso numero verde) per le segnalazioni di pronto intervento;
- indicazione delle pratiche che è possibile svolgere tramite il servizio telefonico clienti, lo sportello, a mezzo lettera o e-mail, a mezzo del sito internet; in base al seguente schema:

	Servizio Telefonico Clienti	Sportelli aperti al pubblico	Mezzo lettera o e-mail	Sito Internet
<u>Richiesta di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti e/o modifica impianto</u>				
<u>Stipula e risoluzione dei contratti</u>				
<u>Richieste di attivazione</u>				
<u>Richieste di voltura</u>				
<u>Richieste di disattivazione/cessazione</u>				
<u>Richieste di riattivazione/subentro</u>				
<u>Comunicazione di variazione dati</u>				
<u>Reclami</u>				
<u>Richieste di rettifiche di fatturazione</u>				
<u>Richieste di informazioni</u>				
<u>Richieste di rateizzazione dei pagamenti</u>				
<u>Richieste di verifiche del misuratore</u>				
<u>Richieste di verifiche del livello di pressione</u>				
<u>Trasmissione lettura contatore</u>				

- indicazione delle modalità di pagamento delle bollette.



Ente di Governo dell'Ambito n. 4 Cuneese

***REGOLAMENTO DI UTENZA
E CONDIZIONI DI
FORNITURA
del
SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO***

REVISIONE dicembre 2019
IN VIGORE DAL 1 FEBBRAIO 2020

Sommario

NORME COMUNI	1
Art. 1 – Oggetto e finalità del Regolamento.....	1
Art. 2 – Definizioni.....	1
Art. 3 – Richiesta di allacciamento.....	5
Art. 4 – Preventivo	5
Art. 5 – Costi di allacciamento	6
Art. 6 – Estensione di nuove reti acquedottistiche e fognarie a servizio di edifici esistenti.....	7
Art. 7 – Nuove urbanizzazioni.....	7
Art. 8 – Validità del presente Regolamento	8
Art. 9 – Manutenzione degli allacciamenti esistenti.....	8
Art. 10 – Rotture agli impianti pubblici causate da terzi.....	9
REGOLAMENTO DI ACQUEDOTTO	10
Art. 11 – Oggetto e natura dell'erogazione di acqua potabile	10
Art. 12 – Intestatario del contratto.....	10
Art. 13 – Modalità contrattuali, spese di registro, subentro, riattivazione, spostamento presa, variazione della ragione sociale della persona giuridica.....	11
Art. 14 – Durata del contratto.....	12
Art. 15 – Cessazione dell'erogazione, risoluzione anticipata del contratto.....	12
Art. 16 – Erogazioni provvisorie	13
Art. 17 – Modalità di somministrazione, numero di prese	14
Art. 18 – Dimensione della presa, modifiche, pressione di distribuzione e pressione minima.	14
Art. 19 – Opere di prolungamento e potenziamento rete, proprietà degli impianti, verifiche e manutenzioni.....	15
Art. 20 – Impianti interni, dispositivi di sezionamento, impianti di autoclave, modalità di connessione.....	15
Art. 21 – Obblighi dell'Utente - fughe accidentali.....	16
Art. 22 – Ispezioni e verifiche.....	16
Art. 23 – Interruzioni dell'erogazione, diminuzioni di pressione, impurità.....	17
Art. 24 – Pagamenti, ritardo nei pagamenti e sollecito bonario	17
Art. 25 – Procedura di costituzione in mora.....	19
Art. 26 – Tipologie di Utenza.....	19
Art. 27 – Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora	24
Art. 28 – Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento.....	24
Art. 29 – Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile	25
Art. 30 – Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile.....	25
Art. 31 – Riattivazione della fornitura.....	26
Art. 32 – Reintegro deposito cauzionale per morosità	27
Art. 33 – Tipologie di utenze.....	27
Art. 34 – Accessibilità del misuratore	27
Art. 35 – Manutenzione del misuratore.....	24
Art. 36 – Accertamento dei consumi e verifica del misuratore	25
Art. 37 – Fatturazione	29
Art. 38 – Periodo di riferimento della fattura - Periodicità di fatturazione	26
Art. 39 – Rettifiche di fatturazione – Reclami sulla bolletta	27
Art. 40 – Fontanelle.....	27
Art. 41 – Posizionamento idranti.....	27
Art. 42 – Servizio antincendio.....	27
REGOLAMENTO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE.....	29
Art. 43 – Disciplina degli scarichi in pubblica fognatura - Classificazione degli scarichi	29

Art. 44 – Ammissibilità degli scarichi.....	29
Art. 45 – Prescrizioni per gli scarichi di acque reflue assimilate alle domestiche in pubblica fognatura	34
Art. 46 – Limiti di accettabilità per gli scarichi di acque reflue industriali in pubblica fognatura	34
Art. 47 – Prescrizioni particolari per gli scarichi	34
Art. 48 – Procedura per il rilascio dell'autorizzazione – scarichi di acque reflue industriali	34
Art. 49 – Modificazioni degli scarichi industriali.....	35
Art. 50 – Scarichi di sostanze pericolose.....	36
Art. 51 – Scarico di acque di falda emunte nel corso di interventi di messa in sicurezza e/o bonifica di siti contaminati o di abbassamento della falda per scopi geotecnici ed edilizi	36
Art. 52 – Divieto di diluizione degli scarichi	36
Art. 53 – Acque meteoriche.....	37
Art. 54 – Acque di prima pioggia e di lavaggio di aree esterne	374
Art. 55 – Sversamenti accidentali.....	37
Art. 56 – Scarichi vietati.....	38
Art. 57 – Obbligo di allacciamento degli scarichi alla pubblica fognatura	38
Art. 58 – Separazione degli scarichi.....	39
Art. 59 – Modalità tecniche di allacciamento - Prescrizioni generali.....	39
Art. 60 – Allacciamento alla pubblica fognatura.....	37
Art. 61 – Norme particolari per l'allacciamento alla pubblica fognatura.....	37
Art. 62 – Controllo delle portate scaricate in fognatura	37
Art. 63 – Scarichi provvisori	38
Art. 64 – Scarichi posti a quota inferiore della sede stradale.	38
Art. 65 – Impianti di pretrattamento.....	39
Art. 66 – Controllo degli scarichi	39
Art. 67 – Modalità di controllo degli scarichi industriali	43
Art. 68 – Punti di controllo - Installazione di strumenti di misura e controllo.....	44
Art. 69 – Controllo delle portate scaricate in fognatura.....	44
Art. 70 – Applicazione della tariffa.....	44
Art. 71 – Fughe accidentali di acqua dovute a guasti e rotture sull'impianto interno dell'Utente – Fatturazione degli importi di fognatura e depurazione.....	44
NORME FINALI.....	43
Art. 72 – Sistema Sanzionatorio e penalità.....	43
Art. 73 – Reclami.....	43
Art. 74 – Variazioni del Regolamento.....	43
Art. 75 – Disposizioni finali.....	44
ALLEGATO 1.....	45
ALLEGATO 2.....	50
ALLEGATO 3.....	53
ALLEGATO 4.....	54

NORME COMUNI

Art. 1 – Oggetto e finalità del Regolamento

1. Il presente Regolamento disciplina l'erogazione dei servizi di acquedotto e di raccolta collettamento e depurazione dei reflui, che recapitano nelle pubbliche fognature, nel territorio di competenza dell'A.T.O. n.4 "Cuneese", nel rispetto della vigente legislazione in materia, con particolare riferimento alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), della Convenzione Istitutiva dell'Autorità d'Ambito (ora Ente di Governo d'Ambito) per l'organizzazione del Servizio Idrico Integrato, nonché delle prescrizioni tecniche generali espresse nella convenzione di gestione del Servizio Idrico Integrato.

2. In particolare sono oggetto del presente regolamento:

- le norme generali di erogazione del servizio di acquedotto;
- le norme tecniche generali di allacciamento e di uso dell'acqua potabile;
- le norme tecniche generali di allacciamento e di uso della fognatura;
- il procedimento di autorizzazione delle acque di scarico di qualsiasi tipo nelle pubbliche fognature;
- il controllo degli scarichi immessi nelle pubbliche fognature, per quanto riguarda l'accettabilità delle acque di scarico, e i controlli per gli accertamenti in materia tariffaria;
- la gestione amministrativa del servizio ed il relativo sistema sanzionatorio.

3. Il presente Regolamento integra le norme delle leggi generali e speciali vigenti in materia di Sanità, Igiene Pubblica e Tutela delle acque dall'inquinamento, alle quali si fa richiamo per tutto quanto non sia qui espressamente indicato.

4. L'obiettivo del presente Regolamento è quello di favorire l'esercizio ed il corretto utilizzo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione da parte degli utenti in relazione agli obiettivi di razionalizzazione previsti dalla legge nonché del rispetto degli obiettivi di qualità ambientale dei corpi idrici.

Art. 2 – Definizioni

1. Si fa riferimento, in particolare, alle definizioni indicate nell'allegato A alla deliberazione dell'Autorità (AEEGSI) 655 del 23 dicembre 2015, inerente alla regolazione della qualità contrattuale del servizio.

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **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;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura privata, alla pubblica fognatura;
- **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;
- **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);

- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **bocca antincendio** è da intendersi ogni idrante, ogni gruppo di attacco motopompa, ogni gruppo di comando di impianti a pioggia, ogni settore ad ugelli, ogni saracinesca di settore e qualsivoglia dispositivo atto a permettere l'utilizzazione dell'acqua per l'intervento in caso d'incendio;
- **bonus sociale idrico** introdotto dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, che ha fissato in 50 litri/abitante/giorno il quantitativo minimo vitale necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, è un'agevolazione stabilita da ARERA per tutti gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui sono accertate le condizioni di disagio economico sociale.
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **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 SII;
- **cessazione** è la disattivazione del servizio al punto di consegna o punto di scarico con sigillatura o rimozione del misuratore con contestuale chiusura del contratto;
- **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;
- **consumo medio annuo** determinato secondo quanto stabilito dall'apposita deliberazione dell'Autorità sul sistema di misura (delibera 218 del 5 maggio 2016)
- **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;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, 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;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - 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;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità nonché i dati di Qualità Tecnica previsti con Deliberazione ARERA 917/17;
- **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;
- **disagio economico sociale** la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma 9bis del decreto legge 185/08;
- **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;

- **d.P.C.M. 13 ottobre 2016** è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante “Tariffa sociale del servizio idrico integrato”;
- **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 organizzazione del servizio idrico integrato, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all’articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fascia agevolata** (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l’articolo 5 del TICS, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l’utenza domestica residente;
- **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 finalizzate al recapito in un impianto di depurazione.
- **fognatura nera** è la rete fognaria destinata a canalizzare unicamente le acque reflue domestiche e/o industriali;
- **fognatura mista** è la rete fognaria destinata a canalizzare il miscuglio di acque reflue domestiche e/o acque reflue industriali e/o acque meteoriche (comprese le acque di prima pioggia);
- **fognatura separata** è la rete fognaria costituita da due condotte, una, la fognatura bianca, che canalizza le sole acque meteoriche di dilavamento e può essere dotata di dispositivi per la raccolta e la separazione delle acque di prima pioggia, l’altra, la fognatura nera, che canalizza le acque reflue unitamente alle eventuali acque di prima pioggia;
- **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII 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;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **impianto interno** è il complesso delle tubazioni ed accessori che distribuiscono l’acqua dal ~~contatore~~ misuratore, questo escluso, agli apparecchi utilizzatori;
- **indennizzo automatico** è l’importo riconosciuto all’Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **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;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell’Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **limitazione della fornitura** è la limitazione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all’acqua all’interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo, normalmente, posto al punto di consegna dell’Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati o scaricati;
- **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 (Delibera ARERA 218/16 Art. 7);

- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte del gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata (Delibera ARERA 218/16 Art. 7);
- **morosità dell'utente finale (o morosità)** è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- **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 SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **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, di norma, installato il misuratore dei volumi;
- **punto presa stradale** è il punto in cui è posizionato, laddove presente, il rubinetto di separazione idraulica tra la tubazione stradale e l'allaccio d'utenza;
- **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, di norma mediante pozzetto di consegna;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitate/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitate/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **quota di accesso al servizio** è la quota che l'utente deve corrispondere indipendentemente dai consumi. Si applica per ogni unità immobiliare, anche se non abitata.
- **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;
- **reclamo per la fatturazione di importi anomali** è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione;
- **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;
- **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 SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **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 SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (Deliberazione 655/15 ARERA);
- **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;
- **SII (servizio idrico integrato)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;

- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **TIBSI** è il Testo integrato delle modalità applicative del Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (Deliberazione 897/17 ARERA)
- **TICSI** è il Testo Integrato dei Corrispettivi dei Servizi idrici recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti (Deliberazione 665/17 ARERA)
- **tariffa agevolata** è il corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia agevolata, per gli utenti domestici residenti, al fine di assicurare a tali utenti il quantitativo essenziale di acqua alla tariffa più bassa prevista nella struttura tariffaria;
- **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;
- **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;
- **utente diretto** l'utente finale titolare di una fornitura;
- **utente indiretto** è l'utente che utilizza il servizio all'interno di un'unità immobiliare il cui contratto è intestato a condominio o utenza plurima;
- **utente finale** è la 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;
- **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura definito dal TICSI.
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Art. 3 – Richiesta di allacciamento

1. La richiesta di allacciamento o di modifiche dell'allacciamento esistente, deve essere presentata secondo le modalità previste dal presente Regolamento.
2. La richiesta di allacciamento presuppone che l'Utente sia in possesso delle autorizzazioni a norma di legge, rilasciate dalle Autorità competenti, relative all'immobile per cui si chiede l'allacciamento.
3. Per gli Utenti già con contratto attivo relativo ad un solo servizio, laddove si pervenga all'allacciamento anche del servizio mancante, il Gestore provvede ad una integrazione contrattuale tra il servizio di acquedotto ed il servizio di fognatura – depurazione.
4. Gli allacciamenti dovranno essere eseguiti secondo gli schemi di cui all'allegato 1 del presente Regolamento.
5. Il Gestore effettuerà, di norma, i lavori di allacciamento in sede stradale su proprietà pubblica. Qualora la rete pubblica sia ubicata in proprietà privata i lavori di allacciamento saranno sempre eseguiti dal Gestore, con oneri a carico dell'Utente, ma sarà a carico dell'Utente l'ottenimento della servitù di passaggio.

Art. 4 – Preventivo

1. A seguito della richiesta di nuovo allacciamento, di modifiche di allacciamento esistente e di ogni altra prestazione che preveda il pagamento di un corrispettivo a carico dell'Utente, il Gestore provvede a redigere apposito preventivo.

2. La richiesta di preventivo può essere presentata dall'Utente finale compilando il modulo "richiesta preventivo" e trasmettendolo al Gestore tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

3. Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi;
- o) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

4. I tempi per l'emissione del preventivo sono riportati nella Carta del Servizio. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere richiesto successivamente al richiedente per la prestazione preventivata. Il preventivo contiene apposito modulo di accettazione e le modalità di pagamento dei costi di allacciamento. Il preventivo ha validità 6 mesi.

5. Il Gestore provvede ad effettuare l'allacciamento previa accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale. I lavori saranno eseguiti nei tempi della Carta del Servizio.

Art. 5 – Costi di allacciamento

1. I costi di allacciamento comprendono le spese per la stesura del preventivo e di sopralluogo, nonché le spese effettive di allacciamento. Tali importi sono dovuti in caso di nuovo allacciamento o di variazione di allacciamento esistente.

2. Le spese per la stesura del preventivo e di sopralluogo (All. 4 punto 1) sono comunque dovute anche se l'Utente non procede all'allacciamento. Dovranno essere corrisposte dall'Utente prima dell'esecuzione del sopralluogo e saranno scomutate nel preventivo in quanto comprese nel costo forfettario complessivo indicato nell'Allegato 2.

3. I costi di allacciamento sono quelli di cui all'allegato 2 al presente Regolamento e comprendono tutti i costi relativi alla realizzazione del collegamento alla condotta pubblica.

4. Nel caso di estensione reti e per più allacciamenti (allacciamenti multipli) eseguiti dal Gestore contestualmente all'estensione rete, lo stesso applicherà agli utenti un prezzo agevolato per la

realizzazione dell'allacciamento pari al 80% del prezzo normalmente applicato. Per casi particolari il Gestore potrà applicare condizioni più favorevoli.

5. Nei casi eccezionali in cui non è possibile operare la separazione tecnica di cui all'art. 17 e Nei casi delle prese multiple di acquedotto il costo dell'allacciamento è maggiorato di Euro 100 per ogni unità, oltre la prima, connessa al servizio idrico integrato.

6. Anche per i nuovi allacciamenti di fognatura a servizio di condomini il costo dell'allacciamento è maggiorato di Euro 100 per ogni unità abitativa oltre la prima.

Art. 6 – Estensione di nuove reti acquedottistiche e fognarie a servizio di edifici esistenti.

1. Gli interventi di potenziamento ed estensione della rete acquedottistica e fognaria, sia di iniziativa pubblica che privata, devono essere preventivamente concordati con l'EGA ed il Gestore.

2. Per le erogazioni idriche per le quali occorra la costruzione di apposita condotta pubblica e/o potenziamento della rete esistente, il Gestore realizza l'intervento e l'Utente è tenuto a contribuire, sulla spesa da sostenersi e valutata a preventivo sulla base di costi correnti di mano d'opera, noli e materiali (utilizzando il prezzario regionale), nella seguente misura:

- erogazioni ad uso domestico:

a. 50% per lunghezza di nuova posa fino a 100 m. e per la parte di potenziamento rete;

b. 70% per la parte eccedente i 100 m;

- erogazioni ad uso non domestico: 100%.

3. Gli scarichi di tipo domestico o assimilato al domestico, se canalizzabili entro 100 m, sono obbligati ad allacciarsi alla pubblica fognatura.

Per gli allacciamenti per cui occorre la costruzione di apposita condotta fognaria pubblica il Gestore può, in relazione ad un pubblico interesse di estensione della rete fognaria pubblica ed in alternativa all'allacciamento privato, realizzare l'intervento con contribuzione dell'Utente sulla spesa da sostenersi e valutata a preventivo sulla base di costi correnti di mano d'opera, noli e materiali (utilizzando il prezzario regionale), nella seguente misura:

- servizio ad uso domestico:

a. 50% per lunghezza di nuova condotta fognaria fino a 100 m.;

b. 70% per la parte eccedente i 100 m;

- servizio ad uso non domestico: 100%.

4. Nel caso in cui il Gestore ricevesse, entro 5 anni, richiesta di ulteriore allacciamento da parte di utenti che non hanno contribuito alle spese di estensione della rete (sia idrica, sia fognaria) ma che beneficiano di tali lavori, il Gestore richiederà a tali utenti una quota, rivalutata secondo l'indice ISTAT, analoga a quella di partecipazione alle spese di estensione della rete sostenuta dagli utenti richiedenti l'estensione medesima. Tali somme saranno versate dal Gestore all'Ente d'Ambito ed andranno ad incrementare il fondo a sostegno degli investimenti a beneficio della collettività.

5. Gli interventi che riguardano un numero significativo di utenti possono far parte del programma di investimenti approvato dall'EGA.

Art. 7 – Nuove urbanizzazioni

1. Gli interventi di potenziamento ed estensione della rete acquedottistica e fognaria, sia di iniziativa pubblica che privata, devono essere preventivamente concordati con l'EGA ed il Gestore.

2. Relativamente alle opere non progettate dal Gestore, si indica che i progetti attinenti ad opere del servizio idrico integrato o relativi ad interventi sulle infrastrutture esistenti progettate e da realizzarsi da soggetti diversi dal Gestore sono soggette alla valutazione di compatibilità tecnica dell'EGA in relazione alla

conformità con la pianificazione d'Ambito nonché alla verifica di idoneità tecnica da parte del Gestore prima della presa in gestione.

3. Nei casi di cui all'art. 157 D. Lgs 152/2006 e ss.mm.ii., le opere di urbanizzazione primaria inerenti al servizio idrico integrato, da realizzarsi a carico dei Comuni, possono essere eseguite dai Gestori ai fini di un perfetto inserimento nel sistema impiantistico esistente previa convenzione tra Comune e Gestore.

4. Qualora le opere siano realizzate dai Comuni, direttamente o tramite i proponenti a scomputo totale o parziale degli oneri di urbanizzazioni, gli stessi Comuni provvederanno ad approvare e realizzare i relativi progetti previa verifica di fattibilità tecnica da parte del Gestore e successivo parere di compatibilità dell'EGA con la relativa pianificazione.

5. Le fasi di progettazione, realizzazione e collaudo dovranno essere effettuate con il coinvolgimento del Gestore a cui sono poi affidate le opere.

6. Le varianti relative ai progetti sono soggette alla medesima procedura.

Art. 8 – Validità del presente Regolamento

1. Si applica integralmente il presente Regolamento per i nuovi allacciamenti e/o ad ogni modifica degli attuali impianti.

2. Per i contratti esistenti si applica il presente Regolamento ad eccezione delle prescrizioni relative alla localizzazione dei contatori ed a quelle relative alla manutenzione degli allacciamenti. Relativamente alla manutenzione degli allacciamenti esistenti si fa riferimento al successivo articolo 9.

3. La presente revisione del Regolamento d'utenza, uniforme al livello d'Ambito approvata dalla Conferenza dell'Ente di Governo dell'Ambito Cuneese, previa consultazione delle Associazioni per la difesa dei consumatori, entra in vigore il **1 FEBBRAIO 2020**.

Art. 9 – Manutenzione degli allacciamenti esistenti

1. Il Gestore è responsabile, di norma, della manutenzione degli allacciamenti di acquedotto sino al misuratore. Per gli allacciamenti realizzati prima del 01.01.2020 e non rifatti dal Gestore o sotto la sua supervisione, s'intende che la competenza della manutenzione degli impianti è in capo al Gestore dalla condotta pubblica sino al confine tra proprietà pubblica e privata mentre sono a carico dell'utente gli interventi in proprietà privata.

2. Ai fini del suddetto comma sono da considerarsi "proprietà pubblica" anche le strade definite dai Comuni ad uso pubblico con apposito atto.

3. In casi di perdite in proprietà privata e sino al misuratore che possano provocare disservizio all'impianto pubblico e sprechi di acqua l'Utente deve intervenire, tramite suoi tecnici immediatamente. In caso di inerzia dell'Utente, il Gestore potrà chiudere la presa.

4. Per gli allacciamenti esistenti di fognatura, la riparazione del tratto di condotta, in proprietà pubblica, fino al punto di immissione nel collettore principale è di competenza del Gestore. Si applica quanto previsto al precedente comma 1. Gli interventi di spurgo dell'allacciamento, anche per i tratti sotto suolo pubblico, sono a carico dell'utente così come i collettori privati che raccolgono più scarichi di acque nere e/o miste di un singolo fabbricato, per poi convogliarle, attraverso l'allacciamento, alla pubblica fognatura.

5. Gli allacciamenti esistenti dovranno essere modificati ed adeguati a quanto previsto nel presente regolamento in caso di interventi di rifacimento degli impianti. Laddove sia il Gestore ad operare la sostituzione della rete pubblica si farà carico anche del rifacimento (normalizzazione) degli allacciamenti sino al punto di consegna (pozzetto di alloggiamento misuratore per il sistema idrico – pozzetto di consegna fognatura); l'utente sarà in tal caso tenuto a sostenere gli eventuali costi relativi alle modifiche che si dovessero rendere necessarie sugli impianti privati.

6. E' altresì a carico del Gestore il rifacimento presa nei casi di riattivazione di una presa esistente, per cui sia stata disattivata la fornitura su richiesta dell'Utente o per morosità nel caso di nuovo Utente diverso dal precedente. Nel caso di Utente moroso si richiama l'art. 24 e si procederà alla riattivazione della fornitura anche senza l'adeguamento della presa.

7. Laddove l'Utente operi una ristrutturazione dell'edificio dovrà altresì provvedere a contattare il Gestore affinché si possa operare la normalizzazione dell'allacciamento, con oneri a carico dell'Utente per quanto concerne il pozzetto e gli impianti in proprietà privata, sia di acquedotto, sia di fognatura. Sono a carico dell'utente eventuali richieste di spostamento della presa.

Art. 10 – Rotture agli impianti pubblici causate da terzi

1. Qualora imprese e/o privati, durante l'esecuzione di lavori o laddove pongano in essere azioni che causino delle rotture o danneggiamenti agli impianti pubblici relativi al servizio idrico integrato saranno a questi addebitati i seguenti oneri:

- diritto di chiamata pari ad Euro 150,00;
- costo d'intervento di riparazione degli impianti del servizio idrico integrato in relazione all'entità dei lavori da eseguire;
- rimborso danni per interruzione del servizio valutato in base all'importanza della condotta danneggiata, al periodo di interruzione ed alle dimensioni dell'utenza servita;
- eventuali danni provocati a terzi dalla rottura per i quali il Gestore fosse chiamato a rispondere.

REGOLAMENTO DI ACQUEDOTTO

Art. 11 – Oggetto e natura dell'erogazione di acqua potabile

1. Il Gestore eroga acqua potabile col sistema a misuratore.
2. L'erogazione può essere di tipo ordinario o provvisorio ed è accordata nel rispetto dell'osservanza delle condizioni del presente Regolamento.
3. Le concessioni di erogazione d'acqua potabile sono normalmente accordate per i soli usi domestici propriamente detti. Pertanto il Gestore può vietarne l'uso per altre finalità (industriali, irrigazioni di orti e giardini, piscine natatorie private, utilizzazioni per raffreddamenti o per forza motrice, etc) per giustificati motivi tecnici.
4. Le richieste di allacciamento uso cantiere ricadono nella tipologia "altri usi". Al termine dei lavori il contratto uso cantiere dovrà essere adeguato in base all'utilizzo dello stabile.

Art. 12 – Intestatario del contratto

1. Il contratto di erogazione dell'acqua potabile è stipulato con l'Utente finale entrante che presenti idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi di legge. Nei casi in cui l'Utente non sia proprietario dell'unità immobiliare deve produrre il nullaosta scritto del proprietario.
2. L'intestatario del contratto indica al Gestore il domicilio presso cui indirizzare le fatture e ogni comunicazione relativa o comunque connessa al contratto di Utenza, eventualmente anche presso soggetto diverso dall'intestatario stesso in questo caso manlevando il Gestore da ogni responsabilità circa la mancata conoscenza del contenuto di detti documenti.
3. L'intestatario del contratto è l'unico titolato a gestire il rapporto contrattuale con il Gestore per tutto quanto attiene all'erogazione del servizio idrico integrato.
4. L'intestatario del contratto è tenuto, entro 2 mesi, a comunicare al Gestore la variazione di ogni e qualunque dato che lo riguardi o comunque relativo o connesso all'immobile servito dall'Utenza, rispetto a quelli dichiarati all'atto della stipula del contratto di somministrazione. Decorso tale termine, le richieste di variazione produrranno effetto ai fini contrattuali solo a decorrere dalla data di comunicazione. E' altresì tenuto a comunicare al Gestore ogni informazione comunque utile ai fini della corretta esecuzione del contratto stesso.
5. Stante i doveri di comunicazione dell'Intestatario del contratto, di cui sopra, il Gestore ha facoltà di procedere in qualsiasi momento al controllo dei dati contrattuali afferenti l'Utenza. Nel caso in cui il Gestore riscontrasse difformità di dati, rispetto a quelli dichiarati dall'Utente e comunque in suo possesso, tali da incidere sulla corretta esecuzione del contratto (e quindi per es. relativi a identità dell'Intestatario del contratto; morte; variazione societaria; modifica del diritto di proprietà possesso o detenzione dell'immobile servito; domicilio eletto; altro), potrà procedere a convocare l'Intestatario del contratto presso i propri uffici per effettuare accertamenti e regolarizzazioni del contratto tramite raccomandata a.r. Decorso trenta giorni dal ricevimento di detta raccomandata, nel caso in cui l'Utente non si sia presentato presso gli sportelli del Gestore, ovvero nel caso in cui la raccomandata non sia stata nemmeno ritirata, il Gestore ha facoltà di procedere alla disattivazione del servizio e dopo ulteriori trenta giorni alla cessazione del contratto.

Art. 13 – Modalità contrattuali, spese di registro, subentro, riattivazione, spostamento presa, variazione della ragione sociale della persona giuridica

1. Per ogni singola erogazione è stipulata una scrittura privata, firmata dall'Utente, o dal suo legale rappresentante, e dal legale rappresentante del Gestore, o suo delegato, redatta ai sensi delle disposizioni vigenti in materia d'imposta di bollo in un solo originale che rimane presso il Gestore.

2. Il soggetto richiedente la fornitura, anche in caso di voltura o subentro, deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale come da disposizioni dell'Autorità e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative, oltre il bollo. Il deposito cauzionale, fruttifero, verrà computato nella liquidazione in sede di chiusura o voltura del contratto. I clienti che pagano le bollette con la domiciliazione bancaria o postale sono esentati dal versamento del deposito. Il Gestore deve restituire loro la somma eventualmente già versata come anticipo o garanzia. In caso di morosità il deposito cauzionale sarà escusso dal Gestore nelle modalità di cui all'Art. 24 c. 3.

3. All'atto della firma del contratto, l'Utente ne riceve una copia.

4. Chi subentra nell'unità immobiliare, in cui esista già in funzione una presa, deve sottoscrivere una voltura del contratto di somministrazione entro 30 gg, provvedendo al pagamento di quanto indicato al comma 2. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore, corredata da fotografia 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 uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale.

5. 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.

6. Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento delle fatture non saldate sul primo punto di fornitura.

7. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità (subentro 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 di legge, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura/subentro 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. L'Utente è tenuto a pagare i consumi, anche retroattivi al contratto, dalla data di occupazione dell'immobile.

8. Nei casi di cui al comma 7, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro 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. Il pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio. 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.

9. 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 su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito *internet* o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio, allegando la documentazione indicata nel modulo;
- 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. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

In tale caso il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi indicati dalla Carta dei Servizi;
- 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 (se erede).

10. Nel caso di voltura a seguito di decesso dell'intestatario le spese di voltura sono a carico del Gestore ad eccezione del bollo. Tale disposizione si applica unicamente nel caso in cui il nuovo intestatario assuma la residenza entro 60 gg.

11. Per ogni spostamento di presa o per ogni cambiamento del diametro di una presa esistente l'Utente deve corrispondere gli oneri della nuova presa/demolizione della presa esistente.

12. Qualora, dopo la stipula del contratto ed in corso del medesimo, l'Utente (in caso si tratti di impresa individuale o societaria) comunichi al Gestore per iscritto, con adeguata e valida documentazione, la variazione della propria ragione sociale, la nuova intestazione potrà essere acquisita d'ufficio dal Gestore a tutti gli effetti anche se tale variazione non sarà stata fatta risultare con regolare voltura del contratto firmata dall'Utente. Il Gestore potrà provvedere ad inoltrare all'Utente copia del contratto con la nuova intestazione acquisita per la sottoscrizione dello stesso. Questa procedura non potrà applicarsi in caso di subentro di altro soggetto giuridico: ciò comporterà sempre la stipulazione di un nuovo contratto.

13. Ogni variazione delle caratteristiche contrattuali comporta l'adeguamento del deposito cauzionale.

14. La riclassificazione delle tipologie d'utenza operata per intervenute disposizioni normative, dell'Autorità e dell'Ente d'Ambito deve essere comunicata all'Utente e comporta variazione contrattuale.

Art. 14 – Durata del contratto

1. Il contratto è stipulato a tempo indeterminato salvo disdetta scritta, fatta eccezione per le erogazioni provvisorie.

Art. 15 – Cessazione dell'erogazione, risoluzione anticipata del contratto

1. La cessazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente finale tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

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, la rimozione o sigillatura del misuratore e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale. Nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale

l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coinciderà con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura nel rispetto dei tempi indicati nella Carta dei Servizi.

3. Nel caso di morosità nel caso in cui l'utente impedisca l'accesso al misuratore e pertanto il Gestore non riesca ad effettuare la rimozione dello stesso, trascorsi 30 giorni dalla sospensione della fornitura a termini del Regolamento, il contratto potrà essere risolto.

4. 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.

5. 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 Articolo 29.

6. Nel caso di disdetta comunicata, in forma scritta, dall'Utente-locatario questi dovrà altresì darne comunicazione alla proprietà, sollevando il Gestore da ogni responsabilità derivante dall'eventuale sospensione, improvvisa e senza preavviso, del servizio.

7. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

8. Qualora l'importo dovuto dall'Utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

Art. 16 – Erogazioni provvisorie

1. Per erogazioni provvisorie s'intendono gli allacciamenti per utenze occasionali e temporanee direttamente connesse ad eventi e manifestazioni di piazza, cantieri mobili stradali, circhi e attività di giostrai, luna park, ecc...

2. Le modalità e le prescrizioni relative alle erogazioni ordinarie vigono anche per le erogazioni provvisorie, le quali, inoltre, sono subordinate alle condizioni dei commi seguenti.

3. La durata, da computarsi a mesi interi, non può essere inferiore ad un mese, né superiore a sei mesi.

4. Per le erogazioni provvisorie, senza misuratore, direttamente da punti di attingimento sulla rete, per lavori stradali, carico di autobotti, manifestazioni pubbliche, spettacoli viaggianti, ecc., il quantitativo minimo contrattuale garantito dall'Utente, da pagarsi anche se non consumato, è stabilito in ragione di un metro cubo al giorno con un minimo di 30 mc.

5. Le erogazioni provvisorie a misuratore sono effettuate in base ad un quantitativo mensile preventivamente dichiarato in multipli di 30 mc, da pagare, anche se non consumato, in via anticipata unitamente alla quota di tariffa relativa a fognatura e depurazione, per quanto dovuta. L'eventuale maggior consumo accertato è pagato posticipatamente. Nessuno sconto si pratica in caso di consumo inferiore alla quantità dichiarata, che è da considerare come minimo garantito separatamente per ogni mese.

6. Gli utenti pagheranno anticipatamente le spese d'intervento e di allacciamento, oltre al consumo forfettizzato dell'acqua e saranno soggetti al versamento di una cauzione, pari al corrispettivo del quantitativo minimo contrattuale, che verrà rimborsata a termine dell'attingimento dopo la rimozione dell'attacco previo accertamento dell'integrità delle installazioni del Gestore e di assenza di qualsivoglia irregolarità. Nel caso di erogazioni provvisorie a misuratore, il pagamento del consumo, posticipatamente alla rimozione dell'apparecchio, dovrà avvenire prima del rimborso della cauzione.

7. Il prezzo dell'acqua e la quota di accesso al servizio sono quelli della tariffa in vigore.

Art. 17 – Modalità di somministrazione, numero di prese

1. La somministrazione dell'acqua ad uno stabile è fatta, di norma, mediante una sola presa con separazione tecnica e contrattuale di ogni singola unità immobiliare, salvo i casi eccezionali in cui, per particolari condizioni tecniche, non è possibile operare la separazione.
2. L'Utente di una presa non può servirsi di essa, senza autorizzazione del Gestore, per altri stabili o per altri locali diversi da quelli per cui la presa è stata concessa, anche se di sua proprietà.
3. Al fine di rendere più consapevoli gli utenti circa i propri consumi, nei casi di utenze condominiali che sottendono unità immobiliari con tipologie di utenza sia domestiche che non domestiche, è opportuno procedere all'installazione di misuratori differenziati, atti almeno a separare i consumi relativi alle tipologie di utenza domestiche da quelli relativi alle non domestiche. A tal fine il Gestore promuove attività di sensibilizzazione dell'Utenza.

Art. 18 – Dimensione della presa, modifiche, pressione di distribuzione e pressione minima.

1. Spetta al Gestore:
 - a) stabilire, all'atto della concessione della presa, il diametro di essa e dei contatori, in relazione al consumo massimo orario e massimo trimestrale richiesto dall'Utente o consentito dal Gestore stesso;
 - b) scegliere il luogo per la costruzione della presa e per il collocamento dei contatori;
 - c) determinare eventuali condizioni speciali relativamente alle modalità dell'erogazione.
2. Qualora, durante l'effettivo esercizio della presa, il Gestore ritenga necessario l'adeguamento della presa/misuratore in relazione a variazioni di consumi e portata, esso può procedere, per una corretta erogazione del servizio, alla sostituzione della presa/misuratore con altro tipo di diametro o tipo diverso a spese dell'Utente. L'Utente è tenuto a realizzare i necessari adeguamenti del proprio impianto interno.
3. In linea di massima il Gestore assicura una pressione di distribuzione al punto di consegna compresa tra i seguenti valori:
 - Pressione minima di esercizio di $0,5 \text{ Kg/cm}^2$ (0,5 bar, corrispondenti a un "carico idraulico" di 5 metri). Questo valore di pressione minima è riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato.
 - Pressione massima di esercizio pari a 7 Kg/cm^2 (7 bar, corrispondenti a un "carico idraulico" di 70 metri). Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale.
4. Qualora l'altezza dell'edificio da servire sia tale da non risultare compatibile con il valore minimo di pressione relativo alla zona di distribuzione interessata, e che il Gestore è tenuto a far conoscere all'Utente, oppure l'edificio sorga in località altimetricamente sfavorevole rispetto ai locali serbatoi della rete di distribuzione, l'Utente dovrà provvedere all'alimentazione dei piani alti, che non possono essere serviti con la pressione di rete, mediante impianto privato di sollevamento costruito in conformità alle prescrizioni dell'articolo 20 del presente Regolamento.
5. La pressione massima di 70 m, "carico idraulico" in rete, può essere superata in talune località e negli impianti collinari; in tal caso l'Utente, opportunamente informato, dovrà installare a valle del punto di consegna un riduttore di pressione adeguatamente dimensionato per contenere la pressione dell'impianto interno entro i valori massimi sopportabili dalle normali apparecchiature idrauliche, restando comunque unicamente responsabile per ogni eventuale danno causato alla sua proprietà, al Gestore od a terzi dal malfunzionamento del riduttore.

Art. 19 – Opere di prolungamento e potenziamento rete, proprietà degli impianti, verifiche e manutenzioni.

1. Tutte le opere di prolungamento o potenziamento della rete e delle condotte stradali, di costruzione delle condutture di presa, i rubinetti ed i materiali, necessari per la derivazione dalle condotte stradali e per l'adduzione dell'acqua sino al limite di proprietà, sono eseguite, provviste e mantenute dal Gestore a fronte del pagamento delle somme determinate come da tariffa e come dall'art. 6. Dette opere rimangono in ogni caso di proprietà esclusiva dell'impianto acquedottistico pubblico, anche se l'Utente ha pagato il costo della presa ed il contributo per la posa della condotta od il potenziamento d'impianto.

2. Ogni intervento sugli impianti pubblici, comprese le verifiche, manovre, manutenzioni e riparazioni occorrenti a tali opere ed agli apparecchi di misura spettano esclusivamente al Gestore e sono vietate agli Utenti ed a terzi senza autorizzazione preventiva del Gestore.

Le inosservanze potranno dar luogo a:

- l'obbligo di pagamento di una somma, a titolo di penale, pari al costo di mc 1.000 di acqua alla tariffa base di acquedotto, fatto salvo il pagamento del maggior danno subito;
- la denuncia alle Autorità competenti ove se ne ravvisassero gli estremi;
- la possibile interruzione dell'erogazione del servizio per sanare le illecite manomissioni.

Art. 20 – Impianti interni, dispositivi di sezionamento, impianti di autoclave, modalità di connessione.

1. Gli impianti (condotte di distribuzione e relativi apparecchi) all'interno degli stabili e la loro manutenzione sono eseguiti a cura e spese e sotto la responsabilità dell'Utente, in conformità alle vigenti leggi e normative. Il Gestore si riserva la facoltà di prescrivere condizioni e cautele opportune nell'interesse del servizio.

2. La rete interna deve essere realizzata in modo tale da impedire che si verifichi un qualsiasi riflusso nelle condutture del Gestore dell'acqua consegnata o che qualsiasi tipo di fluido, pericoloso o meno per la salute umana, possa venire a contatto con l'acqua potabile.

3. È assolutamente vietato collegare direttamente la tubazione proveniente dalla presa e le diramazioni dell'impianto interno con apparecchi, tubazioni o recipienti contenenti vapore, acqua calda o non potabile o commista a sostanze estranee o d'altra provenienza, o con pompe di sollevamento, senza interposizione di idoneo serbatoio o vasca a pelo libero, avente i requisiti igienici richiesti dalle normative locali, nazionali ed europee, alimentato da rubinetto a bocca libera con comando a galleggiante, costruito in modo che l'arrivo dell'acqua in pressione sia situato più alto rispetto al massimo livello raggiungibile dall'acqua nel serbatoio, così da evitare ogni pericolo di sifonamento.

4. In particolare si richiama questa disposizione per il caso di impianti privati di sollevamento, ad autoclave, le cui pompe dovranno sempre attingere, salvo casi particolari espressamente autorizzati, da un serbatoio a pelo libero con le caratteristiche sopra citate. Inoltre, tale serbatoio dovrà essere equipaggiato con un dispositivo automatico atto a salvaguardare gli impianti dell'Utente in caso di interruzione del flusso dell'acquedotto.

5. Nel caso venga riscontrata un'installazione difforme da quanto prescritto nel presente Regolamento, il Gestore, allo scopo di salvaguardare i propri impianti di distribuzione ed i diritti degli altri utenti, potrà imporne l'adeguamento, riservandosi, in caso di mancata esecuzione dell'adeguamento stesso, entro il termine di 3 mesi, di applicare al punto di consegna della fornitura opportuni dispositivi a tutela della rete pubblica, restando sollevato da ogni responsabilità o richiesta di danni per le conseguenze che ne potrebbero derivare all'Utente.

6. In particolare per le utenze condominiali è opportuno che l'impianto interno sia dotato di un rubinetto di prelievo accessibile sito, di norma, al Piano terreno in modo che tutti i condomini possano approvvigionarsi di acqua, in caso di parzializzazione della fornitura.

Art. 21 – Obblighi dell'Utente - fughe accidentali.

1. L'Utente deve provvedere, con la diligenza del buon padre di famiglia, affinché il misuratore e gli altri apparecchi siano preservati dalla manomissione e da guasti. Egli è responsabile dei danni che avvenissero per qualsiasi causa; in tal caso è tenuto a rimborsare le spese per le riparazioni occorrenti ed eventualmente per la sostituzione. Si richiamo, altresì, gli obblighi dell'Utente previsti nell'art. 9.

2. L'Utente dovrà provvedere ad adottare, nella stagione invernale, adeguati provvedimenti affinché il gelo non provochi danni al misuratore ed agli altri apparecchi.

3. L'Utente deve porre la massima cura nella ricerca ed immediata eliminazione di guasti o simili nelle proprie condotte interne che possano provocare dispersioni di acqua. Il Gestore non assume alcun obbligo in merito al fatto di richiamare l'attenzione dell'Utente su eventuali, anche sproporzionati, aumenti di consumo, pur cercando, per quanto possibile, di segnalare all'Utente tali anomalie. Gli utenti con minorazione visiva oppure in condizioni di handicap grave, riconosciuto ai sensi di legge, non in condizioni di effettuare il controllo delle misurazioni dei contatori non sono da ritenersi responsabili dei consumi dovuti a dispersioni d'acqua causate da guasti.

4. Ferme restando le responsabilità dell'Utente in merito al pagamento delle fatture per il consumo di acqua anche in caso di fughe di qualsiasi natura dopo il contatore, al Gestore è data facoltà di offrire all'Utente idonei strumenti assicurativi a copertura parziale del rischio in caso di fuga di natura accidentale ed imprevedibile e non causata colpevolmente dall'Utente o da terzi.

5. Qualora l'Utente abbia un consumo superiore al triplo del consumo medio annuo, da rapportare al periodo di fatturazione, e dimostri, con la presentazione di idonea documentazione fiscale dell'idraulico, o con dichiarazione personale dell'Utente, sostitutiva dell'atto di notorietà, che specifichi la rottura e l'intervento di riparazione nonché le motivazioni dell'avvenuto intervento, fatti salvi i casi di incuria manifesta, la determinazione dell'importo della fattura, o delle fatture se si riscontra che la perdita ha dato effetti su due fatture, è determinato computandolo alle seguenti tariffe:

- utenze domestiche residenti – prima fascia dopo agevolata;
- per tutte le altre tipologie di utenza con articolazione a fasce – prima fascia;
- per le tipologie di utenza con fascia unica – riduzione dell'importo relativo al servizio acquedotto del 30%; per il volume superiore al consumo storico. Per la determinazione degli importi di fognatura e depurazione si richiama l'art. 71.

Tale sconto potrà essere fatto valere dall'Utente una sola volta ogni cinque anni. Per particolari situazioni il Gestore potrà applicare all'Utente condizioni più favorevoli. Il Gestore si riserva di verificare attraverso sopralluogo la veridicità delle dichiarazioni.

6. Il Gestore non può mai essere ritenuto responsabile dei danni di qualunque natura che possono essere arrecati da fuoriuscite di acqua nell'impianto interno a partire dal punto di consegna (contatore per gli allacciamenti realizzati dopo il 1 gennaio 2020 – limite tra proprietà pubblica e privata per gli allacciamenti preesistenti o fatti realizzare direttamente dall'Utente).

Art. 22 – Ispezioni e verifiche.

1. Il Gestore ha facoltà di procedere in qualsiasi momento all'ispezione ed alla lettura dei contatori e, nel caso di particolari situazioni che possano pregiudicare la qualità dell'acqua distribuita all'utenza, alla verifica degli impianti interni, per constatarne le condizioni di funzionamento, il rispetto delle disposizioni del presente Regolamento, la regolarità contrattuale e di esercizio, riservandosi, in caso di impedimento o di opposizione a tali operazioni, le opportune azioni di rivalsa, ivi compresa la limitazione o la sospensione della fornitura, previa contestazione a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

2. Senza pregiudizio di ogni azione civile o penale spettante al Gestore e non esclusa l'azione di risoluzione del contratto, qualsiasi azione dell'Utente o di chiunque diretta a procurargli un indebito godimento di

acqua, dà diritto al Gestore di sospendere il servizio fino a che l'Utente abbia corrisposto quanto dovuto per acqua consumata, spese, danni e simili oltre al pagamento di una somma a titolo di penale pari al costo di mc 1.000 di acqua alla tariffa base di acquedotto.

Art. 23 – Interruzioni dell'erogazione, diminuzioni di pressione, impurità.

1. Il Gestore è responsabile della corretta erogazione del servizio. Non può essergli imputata alcuna responsabilità in caso di situazioni e/o guasti non prevedibili ed eccezionali che causino eventuali interruzioni di deflusso o diminuzioni di pressione, fatto salvo quanto previsto nella Carta del Servizio Idrico Integrato.
2. Il Gestore si assume l'obbligo di preavvisare, con i tempi indicati nella Carta dei Servizi, l'Utente in ogni caso di disfunzione del servizio salvo quando le cause si manifestino in modo imprevedibile o manchi il tempo materiale per effettuare il preavviso.
3. L'acqua erogata dal Gestore risponde ai criteri di qualità fissati dalle normative vigenti per le acque destinate al consumo umano. Il Gestore non può essere ritenuto responsabile per le alterazioni prodotte alle caratteristiche dell'acqua consegnata da apparecchiature od impianti interni dell'Utente o per effetto di trattamenti speciali cui l'acqua venisse sottoposta dall'Utente medesimo.
4. Nei casi di cui al presente articolo Il Gestore non assume alcuna responsabilità per eventuale mancata fornitura d'acqua ad uso antincendio.

Art. 24 – Pagamenti, ritardo nei pagamenti e sollecito bonario

1. Il pagamento delle somme dovute al Gestore deve essere effettuato dall'Utente, entro le scadenze indicate sulle fatture, secondo le modalità previste dal Gestore.
2. Il termine per il pagamento della fattura è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della fattura, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della fattura, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento, non possono essere in nessun caso imputati all'Utente finale.
3. In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione - un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:
 - a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e l'importo totale da saldare;
 - b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo Articolo __25__, evidenziando:
 - i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
 - ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
 - c) le modalità, di cui al successivo Articolo _28_, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
 - d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
 - e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento;
 - f) indicazione dei costi di limitazione, sospensione, disattivazione, ripristino e riattivazione della fornitura attivabili in relazione alla tipologia d'Utenza;

- g) indicazione della tipologia d'Utenza che risulta dalla banca dati;
- h) indicazione dei costi sostenuti per la spedizione che saranno a carico dell'Utente.

Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità di cui al presente articolo.

Art. 25 – Procedura di costituzione in mora

1. In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, con le modalità di cui al presente Articolo, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente Articolo 24.

2. Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora di cui al presente Articolo.

3. La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali.

4. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata ai reclami scritti, la disposizione di cui al precedente comma 3 non si applica nei seguenti casi:

- a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- b) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

5. La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora;
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
 - i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato;
 - ii. se la data di cui al precedente punto i. corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite posta elettronica certificata della comunicazione di costituzione in mora;
 - iii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al successivo Articolo 27;
- f) le modalità di cui al successivo Articolo 28, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
 - i. i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
 - ii. la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i) i casi, di cui alla Carta del Servizio, nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:

i. è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto al precedente comma 4.3;

ii. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;

k) indicazione dei costi di limitazione, sospensione, disattivazione, ripristino e riattivazione della fornitura attivabili in relazione alla tipologia d'Utenza;

l) indicazione della tipologia d'Utenza che risulta dalla banca dati.

6. Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, salvo non abbia già avanzato richiesta di rateizzazione, non può essere inferiore a:

a) venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;

b) qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;

c) quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

7. Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.

8. Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili di cui all'Art. 30, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario e della comunicazione di costituzione in mora;

b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

9. Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti non disalimentabili di cui all'Art. 30, in aggiunta agli importi di cui al precedente comma, unicamente il pagamento:

a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore;

b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

10. Il gestore può richiedere all'utente finale diverso sia dal domestico residente e sia dal non disalimentabile, i costi di cui ai commi 8 e 9 del presente articolo.

Art. 26 – Rateizzazione dei pagamenti

1. Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

2. Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

3. Qualora sussistano le condizioni di rateizzazione il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate mensili non cumulabili, con durata compatibile con la periodicità di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

4. 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. Tale indicazione deve essere riportata in bolletta.

5. Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:
- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
 - degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
6. Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 1 sia superata a causa di:
- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
 - 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.
7. Il Gestore è tenuto ad indicare in bolletta il riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
8. Decorsi i termini di cui al precedente comma 4 il Gestore:
- accetta comunque, per le utenze domestiche residenti, la richiesta di rateizzazione del debito applicando un piano di rientro che preveda il versamento contestuale di un acconto non inferiore al 25% dell'importo complessivamente dovuto. Per particolari situazioni il Gestore potrà applicare all'Utente condizioni più favorevoli;
 - ha facoltà di accettare la richiesta di rateizzazione del debito, presentata dalle altre tipologie di utenti, con condizioni del piano di rientro analoghe a quanto indicato per gli utenti domestici residenti.

Art. 27 –Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora.

1. Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, come esplicitato nella sottostante tabella, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

Fatturazione semestrale	2 rate
Fatturazione quadrimestrale	3 rate
Fatturazione trimestrale	4 rate
Fatturazione bimestrale	6 rate

2. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.
3. Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.
4. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:
- il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora;
 - qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
 - decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui al successivo Articolo 28, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nei successivi art. 29 e 30, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Art. 28 – Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

1. L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento 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 casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

2. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Art. 29 – Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile

1 La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al presente Regolamento;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini di cui al precedente art. 25, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente art. 28 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente art. 27.

2. In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 1, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli di cui al successivo art. 33.2, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

3. Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, di cui al precedente comma 2:

a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:

i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;

ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;

b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata: i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente; ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

4. Al verificarsi delle condizioni di cui ai commi 1 e 2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente comma 3, lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di cui al successivo art. 33.2) che:

a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;

b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;

c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

5. In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, (diverse da quelle di cui al successivo art. 33.2) il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;

b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

6. In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 1, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;

ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

7. Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

8. Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

9. La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

a) qualora l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;

b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;

c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

10. La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

11. Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purchè tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Art. 30 – Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile

1. In caso di morosità dell'utente domestico residente di cui al successivo art. 33.2, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:
 - a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente articolo 25;
 - b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
 - c) siano decorsi i termini per la costituzione in mora, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente art. 28 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente art. 27.
2. In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.
3. La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, indicato nella costituzione in mora, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
4. La limitazione della fornitura non può essere eseguita:
 - a) qualora decorso il termine di cui al precedente art. 25.6, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
 - b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

Art. 31 – Riattivazione della fornitura.

1. Il Gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
2. La riattivazione della fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'utente finale dovrà avvenire entro due giorni lavorativi dal pagamento di quanto dovuto dall'Utente. L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore con le modalità di cui all'art. 28.

Art. 32 – Reintegro deposito cauzionale per morosità.

1. Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente finale, può essere reintegrato dal Gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a 12 mesi, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

Art. 33 – Tipologie di Utenza

1. Le tipologie contrattuali sono rimandate all'allegato 3 del presente Regolamento [tabella aggiornata a seguito TICS].
2. Si specifica che gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Art. 3.2 del TIBSI;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICS.

Art. 34 – Accessibilità al misuratore.

1. Il misuratore deve essere collocato al limite della proprietà privata (da installare in proprietà pubblica o privata in relazione alla miglior collocazione tecnica ed accessibilità degli addetti del Gestore per le operazioni di lettura del misuratore e controllo), entro un pozzetto, una nicchia, cassetta od altro riparo ad, in sito idoneo, dove gli addetti del Gestore possano prontamente e facilmente avere accesso in ogni tempo.
2. Ove non siano possibili tali condizioni, il Gestore si riserva di stabilire la posizione più opportuna per la posa del misuratore.
3. Il locale o pozzetto destinato al contatore non deve contenere impianti tecnologici quali cavi d'energia e telefonici, condotte di fognatura, sifoni, ispezioni, ecc.
4. E' a carico del Gestore la costruzione del pozzetto. Qualora l'Utente scelga di collocare il contatore in una nicchia o cassetta, per contenerlo e proteggerlo, sono a suo carico la costruzione e la manutenzione, nonché la custodia con la conseguente responsabilità anche in caso di furto. L'Utente è altresì responsabile per ogni danno che possa derivare da eventuali perdite di acqua che si dovessero verificare dopo il contatore.
5. E' a cura del Gestore l'installazione del contatore. E' a cura e spese dell'Utente l'installazione di tutte le parti idrauliche dopo il contatore secondo lo schema dell'allegato 1.
6. Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano anche nel caso di riattivazione di prese.
7. Ai fini della lettura del misuratore il Gestore istituisce un servizio a disposizione di persone diversamente abili, oppure anziane con difficoltà, che potrà essere attivato su richiesta.

Art. 35 – Manutenzione del misuratore.

1. Il Gestore provvede alla manutenzione del contatore, che rimane sempre di proprietà dell'impianto acquedottistico pubblico; all'atto della posa lo dà in consegna all'Utente che è responsabile della custodia e buona conservazione dello stesso. E' fatto divieto all'Utente di manomettere il contatore per qualunque motivo, dovendo per ogni eventualità richiedere l'intervento del Gestore.
2. Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito dando comunicazione all'Utente finale dell'esito della verifica.
3. L'ordinaria sostituzione del contatore è fatta a cura e spese del Gestore. Invece le sostituzioni che si rendono necessarie per guasti prodotti dal gelo, per manomissioni o incuria dell'Utente, sono fatte a cura del Gestore ed a spese dell'Utente.
4. Per i contatori installati a seguito di nuovi allacciamenti realizzati a cura del Gestore dal 1 gennaio 2020, la sostituzione del contatore, a causa di rotture prodotte dal gelo, può essere con oneri a carico del Gestore, qualora si riscontri la corretta custodia da parte dell'Utente. La responsabilità della corretta tenuta del contatore è, comunque, in capo all'Utente.
5. Nei casi di manomissioni o asportazione del contatore, l'Utente dovrà corrispondere al Gestore:
 - una somma, quale penalità, pari al costo di mc 1.000 di acqua alla tariffa base di acquedotto,
 - il pagamento di eventuali maggiori danni.
6. Resta nella facoltà del Gestore interrompere l'erogazione del servizio per sanare le manomissioni prodotte dall'Utente.

Art. 36 – Accertamento dei consumi e verifica del misuratore.

1. Il consumo è accertato esclusivamente mediante le indicazioni del misuratore rilevate dal personale del Gestore o da esso incaricato. In caso di cessazione, l'accertamento dei consumi è fatto entro i termini stabiliti dalla Carta del Servizio.

2. In caso di impossibilità di lettura del misuratore per cause non imputabili al Gestore, quest'ultimo è comunque tenuto ad avvisare l'Utente della necessità di effettuare una lettura o di ricevere una autolettura. In mancanza di lettura, per cause non imputabili al Gestore, quest'ultimo procederà alla fatturazione di un consumo medio giornaliero determinato in base al consumo medio annuo. Il Gestore provvederà, pertanto, ad emettere una fattura in acconto indicante una lettura stimata e di saldo, salvo invio di autolettura da parte dell'Utente, a chiusura di periodo idrico sempre con lettura stimata. In tali casi, per le nuove erogazioni, la determinazione del consumo medio giornaliero sarà effettuata in base ai consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.

3. Quando l'impossibilità di leggere il misuratore derivi da cause dipendenti dall'Utente ed avendone fatta segnalazione al medesimo, il Gestore ha diritto a sospendere l'erogazione, previa contestazione a mezzo di lettera raccomandata, qualora l'Utente non abbia provveduto a rendere agibile la lettura entro i termini della fatturazione successiva.

4. Nel caso di lettura del misuratore non attendibile (es. rotto dal gelo, perdita dalla calotta, fermo, etc.....), per cause non imputabili al Gestore, quest'ultimo procederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base del consumo medio annuo, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. In tali situazioni si indica in massimo due periodi di fatturazione il tempo retro-attivo per cui si può applicare il consumo medio.

Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi ricostruiti sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

5. L'Utente può richiedere e presenziare alla verifica del misuratore. Tale verifica sarà eseguita presso il laboratorio nazionale di taratura per contatori d'acqua appositamente accreditato indicato dall'Ente d'Ambito. La spesa relativa, costituita dal costo di sostituzione del contatore e dalle spese di verifica dell'Ente verificatore, come da allegato 4, è a carico dell'Utente se gli errori di misurazione riscontrati dal laboratorio, ed indicati in apposito report, rientrano nei limiti tollerati dalle disposizioni di legge. Viceversa la spesa è a carico del Gestore se gli errori di misurazione riscontrati dal laboratorio, con apposito report, eccedono quelli massimi tollerati dalle disposizioni di legge.

6. In tale ultimo caso (ovvero nel caso di errori riscontrati maggiori di quelli tollerati dalle disposizioni di legge) e laddove l'errore sia a danno dell'Utente, il corrispettivo della bolletta contestata e sino al cambio del contatore per la verifica sarà ricalcolato sulla base del consumo medio annuo. Per particolari situazioni il Gestore potrà applicare all'Utente condizioni più favorevoli.

7. Nel caso di sostituzione del contatore da parte del Gestore per contatore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione contatori, il Gestore concorda, se possibile, preventivamente con l'Utente un appuntamento per la sostituzione. Comunque, la sostituzione del contatore comporta, da parte del Gestore, la compilazione di un verbale di intervento o ordine di lavoro, da lasciare in copia all'Utente, se presente, oppure da inviare all'Utente con la fotografia del contatore rimosso da cui si possa chiaramente rilevare la lettura e del nuovo contatore installato. Il verbale d'intervento dovrà riportare la causale della sostituzione (contatore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto, campagna di sostituzione), vecchia e nuova matricola contatore e lettura del contatore sostituito.

8. Ai fini della lettura del contatore, nel caso di persone con minorazione visiva oppure in condizioni di handicap grave, riconosciuto ai sensi di legge, il Gestore su richiesta dell'Utente effettua la lettura del contatore senza addebitare alcuna spesa.

Art. 37 – Fatturazione.

1. La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, 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;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

2. Il Gestore è tenuto ad esplicitare in bolletta le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

3. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

4. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

5. Alla fine di ciascun periodo di lettura l'Utente è tenuto a pagare quanto fatturato dal Gestore in conseguenza dei metri cubi consumati, della quota di accesso al servizio nonché dei corrispettivi fissati per raccolta e trattamento delle acque reflue e di ogni altro onere derivante dal Servizio Idrico Integrato e/o disciplinato dalle norme contrattuali.

6. Gli adeguamenti tariffari sono soggetti ad elaborazione da parte dell'Ente di Governo d'Ambito ed approvazione da parte dell'Autorità.

7. La quota di accesso al servizio, nonché l'applicazione delle fasce di consumo, sono fatturate proporzionalmente ai giorni indicati in fattura (quota *pro-die*).

8. Per gli Utenti che richiedano l'attivazione dello specifico servizio, fornendo le informazioni necessarie, il Gestore è tenuto ad inviare la fattura a mezzo e-mail in sostituzione del formato cartaceo.

Art. 38 – Periodo di riferimento della fattura - Periodicità di fatturazione

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 sotto riportata.

2. 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. 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.

3. La periodicità, di cui sopra, non è rispettata nei seguenti casi:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a 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.

4. 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.

5. Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente finale, il Gestore:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
 - b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.
6. Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi.

Art. 39 – Rettifiche di fatturazione – Reclami sulla bolletta

1. La richiesta di rettifica di fatturazione o il reclamo sulla bolletta deve pervenire al Gestore entro 30 giorni dalla scadenza della bolletta. Tale indicazione deve essere riportata nella bolletta stessa.
2. Il Gestore deve provvedere a dare riscontro all'Utente circa la richiesta di rettifica entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta.
3. Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare tale credito all'Utente nella prima fattura utile.
4. Nel caso in cui la data di emissione della bolletta successiva non consenta il rispetto dei termini indicati nel comma 2, il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.
5. In deroga a quanto previsto dal precedente comma, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui l'importo da rimettere direttamente all'Utente sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Art. 40 – Fontanelle.

1. Le erogazioni a deflusso continuo modulato da lente idrometrica sono concesse esclusivamente per fontanelle per usi pubblici. Le stesse sono dotate di contatore. Per le fontane ornamentali il Gestore stipulerà apposito contratto con l'Ente proprietario.
2. Le fontanelle fanno parte dell'arredo urbano e la responsabilità del Gestore termina al punto di consegna/contatore.

Art. 41 – Posizionamento idranti.

1. Gli idranti e bocche o punti di utilizzazione per estinzione incendi possono essere innestati:
 - a) sopra una presa destinata unicamente per il servizio incendi, di norma munita di contatore;
 - b) sopra una presa di distribuzione dell'acqua, per altri usi, munita di contatore.
2. Il posizionamento del pozzetto contatore per gli idranti segue le indicazioni dell'art. 34.

Art. 42: Servizio antincendio

1. Gli allacciamenti per impianti antincendio, se compatibili con la rete di distribuzione cui si devono collegare, vengono concessi ed eseguiti dal Gestore e non possono essere in alcun modo destinati ad utilizzi diversi da quello di spegnimento incendi; i richiedenti l'allacciamento devono fornire lo schema di installazione dei sistemi antincendio.
2. La rete interna antincendio dovrà essere indipendente da quella di distribuzione dell'acqua per usi igienici e sarà provvista di un contatore di diametro non superiore a 50 mm, fornito dal Gestore; a valle del contatore dovrà essere installata, a cura e spese dell'Utente, una valvola disconnettrice di diametro adeguato alla potenzialità dell'impianto antincendio, come indicato negli schemi tecnici adottati dal Gestore. Tali apparecchiature idrauliche verranno collocate in apposito manufatto, realizzato a cura e spese dell'Utente, la cui ubicazione dovrà essere concordata ed autorizzata dal Gestore in sede di sopralluogo.

3. Tutte le bocchette dovranno essere dotate di sigillo.
4. Gli oneri dovuti dagli Utenti ai sensi del presente articolo sono regolati nello specifico Tariffario del Gestore.
5. L'Utente è autorizzato all'utilizzo dell'impianto solamente in caso di incendio e limitatamente alle operazioni di spegnimento. Quando sia fatto uso di una bocca antincendio, comprese le eventuali prove periodiche di collaudo, l'Utente deve darne comunicazione al Gestore entro 24 ore. Ogni altro prelievo sarà considerato abusivo e sarà perseguibile con l'applicazione di una penale pari ad Euro 1.000,00 addebitati in bolletta, salvo ulteriori procedure di carattere penale.
6. In caso di incendio e per consumi per prove antincendio sino a 30 mc/anno, previo avviso entro le 24 ore dal fatto, nulla dovrà essere corrisposto per il consumo dell'acqua utilizzata per lo spegnimento del medesimo. Durante il sopralluogo di verifica si procederà all'azzeramento del consumo totalizzato dal contatore ed al riposizionamento dei sigilli sulle bocchette utilizzate.
7. Il Gestore provvederà periodicamente alla lettura dei contatori. Per i consumi superiori a 30 mc/anno, si procederà all'addebito del consumo alla tariffa più alta in vigore al momento della fatturazione.
8. Il Gestore non assume alcuna responsabilità circa l'efficacia dell'impianto antincendio a valle del punto di consegna.
9. Le reti antincendio munite di impianti di sovrappressione devono essere dotate di vasca di accumulo.
10. Le utenze antincendio esistenti al momento dell'entrata in vigore del presente Regolamento dovranno essere opportunamente adeguate. Qualora il Gestore accerti che l'utenza antincendio non è conforme alle prescrizioni del presente articolo, previa diffida, ha la facoltà di interrompere l'erogazione del servizio.

REGOLAMENTO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

Art. 43 – Disciplina degli scarichi in pubblica fognatura - Classificazione degli scarichi

1. In conformità alla vigente normativa nazionale e regionale, ai fini del presente Regolamento, si considerano:

- DOMESTICI gli scarichi di acque reflue derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche;
- ASSIMILATI AI DOMESTICI gli scarichi di acque reflue che rientrano nei disposti del D.P.R. 227/2011 e dell'art. 101 del D. Lgs. 152/2006 e smi;
- INDUSTRIALI qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici o impianti in cui si svolgono attività di produzione di beni o di servizi, diverse dalle acque reflue domestiche o dalle acque meteoriche di dilavamento, D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. art. 74, comma 1, lett. H;
- ACQUE DI PRIMA PIOGGIA quelle corrispondenti, nella prima parte di ogni evento meteorico, ad una precipitazione di 5 millimetri uniformemente distribuita sull'intera superficie scolante (cortili, piazzali, aree di carico e scarico e di ogni altra analoga superficie scoperta oggetto di dilavamento meteorico o di lavaggio) qualora provengano dalle attività di cui all'art. 7 del Regolamento Regionale - D.P.G.R. 20 febbraio 2006, n. 1/R.

Art. 44 – Ammissibilità degli scarichi

1. Gli scarichi di acque reflue domestiche in pubblica fognatura, nell'osservanza del presente regolamento, sono sempre ammessi e non necessitano di autorizzazione esplicita allo scarico, fatto salvo l'ottenimento dell'autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria per le acque reflue urbane.
2. Gli scarichi di acque reflue assimilate alle domestiche in pubblica fognatura, nell'osservanza del presente regolamento, sono ammessi, in conformità con la capacità del sistema depurativo e nel rispetto di quanto previsto dal successivo art. 45.
3. Ai fini della verifica di conformità con il sistema depurativo, i titolari di attività che generano scarichi di acque reflue assimilate alle domestiche devono comunicare le caratteristiche del proprio insediamento al Gestore dell'impianto di depurazione, utilizzando le schede da questo predisposte.
4. Gli scarichi di acque reflue industriali in pubblica fognatura sono ammessi purché autorizzati, acquisito il parere favorevole del Gestore del servizio di depurazione.
5. Per i nuovi scarichi industriali, l'autorizzazione sarà subordinata alla capacità depurativa dell'impianto di depurazione asservito alla fognatura, verificata e certificata dal Gestore, sulla base del seguente ordine di preferenza:
 - a) acque reflue industriali;
 - b) rifiuti costituiti da acque reflue provenienti dallo stesso bacino di utenza dell'impianto di depurazione di cui all'art. 110, comma 3 del D. Lgs. 152/06 e smi;
 - c) rifiuti costituiti da acque reflue provenienti da un bacino di utenza diverso da quello dell'impianto di depurazione di cui all'art. 110, comma 3 del D. Lgs. 152/06 e smi.

Art. 45 – Prescrizioni per gli scarichi di acque reflue assimilate alle domestiche in pubblica fognatura

1. Per l'accettazione degli scarichi è facoltà del Gestore prescrivere la realizzazione di vasche di equalizzazione e laminazione al fine di regolare l'immissione degli scarichi in pubblica fognatura, dimensionate tenendo conto delle esigenze del processo dell'impianto pubblico di depurazione ed in relazione alle portate scaricate, nonché sistemi di pretrattamento.
2. Il Gestore, esaminata la documentazione presentata dall'Utente, verifica la capacità residua del sistema di fognatura e di depurazione pubblico in conformità con le disposizioni di legge ed indica prescrizioni inerenti il rispetto di specifiche norme tecniche, nonché l'eventuale inserimento di idonei sistemi di pretrattamento, oltre ai già previsti sistemi di equalizzazione delle portate scaricate.
3. Il Gestore potrà inoltre indicare limiti al quantitativo giornaliero degli scarichi in fognatura di acque reflue, fino all'adeguamento del proprio sistema di fognatura e depurazione.
4. Ai fini dell'applicazione dei commi precedenti, nel caso di nuovi scarichi, il Gestore del servizio di fognatura deve dare comunicazione ed acquisire il parere del Gestore dell'impianto di depurazione (qualora siano soggetti diversi) dell'istanza di allacciamento, prima dell'esecuzione dei lavori.
5. Nel caso in cui il Gestore valuti di avere un impianto di depurazione con sufficienti capacità residue potrà autorizzare lo scarico in deroga a quanto sopra indicato, con effetti sulla tariffa applicata.
6. E' facoltà del Gestore verificare, mediante campionamenti, la qualità dello scarico. A tal fine lo scarico deve essere dotato di idoneo pozzetto di ispezione e consegna.

Art. 46 – Limiti di accettabilità per gli scarichi di acque reflue industriali in pubblica fognatura

1. L'accettazione degli scarichi di acque reflue industriali in pubblica fognatura è soggetta alle norme tecniche, alle prescrizioni e ai limiti indicati dal Gestore, per i singoli impianti pubblici di depurazione, nel rispetto dell'effettiva capacità depurativa degli impianti. Si richiama, altresì, il comma 1 dell'art. precedente.
2. Le attività che scaricano acque reflue industriali in pubblica fognatura sono tenute a realizzare e mantenere in piena efficienza gli impianti di pretrattamento necessari per il raggiungimento dei limiti richiesti in autorizzazione. Ogni intervento su detti impianti dovrà essere valutato e monitorato di concerto con il Gestore. Eventuali situazioni eccezionali di impossibilità tecnica di inserire impianti di pretrattamento saranno valutate dal Gestore. Il fermo di tali impianti per lavori di manutenzione deve essere preventivamente comunicato al Gestore. Il fermo degli impianti per altri motivi, siano essi anche accidentali, deve essere immediatamente comunicato al Gestore, il quale ha la facoltà di prescrivere limitazioni o anche la sospensione dello scarico per tutta la durata del disservizio, al fine di prevenire o contenere eventuali possibilità di inquinamento.
3. Il Gestore accetta gli scarichi nel rispetto della capacità depurativa degli impianti, perseguendo il raggiungimento degli obiettivi di qualità ambientale del corpo idrico recettore dello scarico del depuratore.
4. Al fine di garantire la capacità di trattamento degli impianti di depurazione e quindi un corretto scarico finale a tutela delle acque dei corpi idrici e per raggiungere gli obiettivi di qualità ambientale, il Gestore dell'impianto di depurazione potrà proporre dei programmi di scarico in termini volumetrici/qualitativi temporali, per le attività industriali, che consentano un apporto costante sia giornaliero che stagionale.

Art. 47 – Prescrizioni particolari per gli scarichi

1. I titolari degli scarichi di acque reflue assimilate alle domestiche e di acque reflue industriali, oltre alle procedure previste per particolari condizioni nel Regolamento Regionale 1/R/2006 (Disciplina delle acque

meteoriche di dilavamento e delle acque di lavaggio delle aree esterne), sono comunque tenuti a rispettare le prescrizioni 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, nonché le farine fossili e gli altri materiali utilizzati quali coadiuvanti nella filtrazione, devono essere raccolti e smaltiti in base alla normativa vigente in materia;
- c) i bagni esausti di decapaggio, defosfatizzazione ed ogni altro trattamento superficiale dei metalli devono essere raccolti, prima della depurazione, in contenitori atti ad impedire lo sversamento accidentale in fognatura;
- d) gli scarichi derivanti da cucine di ospedali, case di cura per anziani, ristoranti, mense e attività similari devono essere dotati di un pretrattamento finalizzato alla separazione di grassi e oli adeguatamente dimensionato e da sedimentatore, tipo Imhoff; in casi particolari, in relazione all'oggettiva difficoltà di realizzazione del sistema di pretrattamento, il Gestore verificherà la possibilità di omettere tale manufatto tenuto altresì conto dell'effettiva capacità di trattamento dell'impianto di depurazione;
- e) gli oli esausti o emulsionati devono essere raccolti e smaltiti a parte;
- f) i distributori di carburante, le autorimesse, gli autolavaggi ed in genere gli insediamenti che diano luogo a scarichi saltuari di olii 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;
- g) i laboratori fotografici dovranno smaltire i bagni esauriti di sviluppo e fissaggio separatamente. Tali scarichi non potranno essere recapitati in fognatura;
- h) 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;
- i) gli scarichi provenienti da attività sanitaria, case di cura, ospedali, laboratori di analisi mediche ed attività affini, oltre al rispetto dei limiti di accettabilità previsti dal presente Regolamento, devono essere sottoposti, se provenienti da reparti per malattie infettive, al trattamento di disinfezione dello scarico fin dall'attivazione.
- l) lo scarico delle acque di lavaggio dei filtri delle piscine, opportunamente trattate, e del troppo pieno nonché quelle di svuotamento delle piscine, dopo l'arresto della clorazione da almeno 48 ore e debita comunicazione al Gestore di riferimento, è ammesso nella pubblica fognatura, qualora sia impossibile recapitarlo in corpi idrici superficiali o sul suolo, per tramite di una valvola di svuotamento con diametro approvato dal Gestore in funzione della capacità idraulica della rete fognaria.

2. La suddetta elencazione non ha valore esaustivo, potendosi verificare la necessità che il Gestore determini ulteriori prescrizioni nel caso di specifiche lavorazioni od attività produttive.

3. La valutazione sull'adeguato dimensionamento e funzionamento degli impianti di pretrattamento e sulle azioni poste in essere dai titolari di scarichi particolari sarà effettuata dal Gestore in occasione della richiesta di allacciamento/autorizzazione alla pubblica fognatura e/o a seguito del verificarsi di situazioni anomale in termini di arrivo di reflui al depuratore. Il Gestore è autorizzato a prendere visione dei formulari e dei registri di carico e scarico che comprovino la regolare manutenzione ordinaria dei sistemi di pretrattamento.

4. Per gli scarichi di cui al comma 1, il Gestore potrà imporre l'installazione, a spese del titolare dello scarico, di un campionatore in automatico collaudato e controllato dal Gestore. In caso di ripetute inosservanze il Gestore potrà altresì, previa diffida, procedere alla temporanea sospensione dello scarico sino al ripristino, da parte del titolare, delle condizioni di scarico conformi al presente Regolamento. In caso di inerzia o inadempienza del titolare dello scarico il Gestore potrà chiedere all'Ente competente la revoca dell'autorizzazione.

5. Per gli scarichi industriali in deroga:

- a) il Gestore ha la facoltà di acconsentire, nella rete fognaria afferente ad impianti di depurazione con sufficiente capacità residua di depurazione, scarichi con limiti meno restrittivi di quelli previsti dalla Tabella 3 – “scarico in rete fognaria” dell’Allegato 5 alla parte III del D.Lgs. 152/06 e s.m.i., ferma restando l’inderogabilità dei limiti in concentrazione invalicabili previsti dalla Tabella 3 dell’Allegato 5, parte III, del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i. per le sostanze tossiche, persistenti e bioaccumulabili di cui alla Tabella 5 del medesimo Allegato 5 alla parte III.
- b) Il Gestore, effettuata la relativa istruttoria tecnica, rilascia al SUAP competente idoneo parere in cui saranno indicati i limiti in deroga concessi.
- c) Gli anzidetti limiti di accettabilità potranno essere revocati o modificati in senso restrittivo qualora sopravvenga l’impossibilità di garantire l’efficienza depurativa dell’impianto di depurazione della pubblica fognatura, ripristinando i limiti di accettabilità dello scarico stabiliti dalle vigenti normative statali e regionali.
- d) In tal caso l’Utente dovrà provvedere ad adeguare i propri scarichi entro i termini specificati nella comunicazione di revoca della deroga, senza poter accampare qualsivoglia diritto o indennità.

Art. 48 – Procedura per il rilascio dell'autorizzazione – scarichi di acque reflue industriali

1. I titolari degli scarichi di acque reflue industriali, che intendono attivare uno scarico nella pubblica fognatura, sono tenuti a munirsi della prescritta autorizzazione, prima dell'attivazione dello scarico.
2. La domanda di autorizzazione va inoltrata allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) competente per territorio, nel rispetto dell’Art. 5 del DPR 227/2011 ed ai sensi della vigente normativa nazionale e regionale previo versamento da parte dell’Utente di un corrispettivo a compenso delle spese di istruttoria e controllo.
3. L'autorizzazione è rilasciata al titolare dell'attività da cui si origina lo scarico. Ove tra più stabilimenti sia costituito un consorzio per l'effettuazione in comune dello scarico delle acque reflue provenienti dalle attività dei consorziati, l'autorizzazione è rilasciata in capo al consorzio medesimo.
4. L'autorizzazione, rilasciata sotto forma di A.U.A. o A.I.A. è valida conformemente alla specifica normativa. A termini dell’art. 3, comma 1, del DPR 227/2011 almeno sei mesi prima della scadenza deve esserne richiesto il rinnovo. Lo scarico può essere provvisoriamente mantenuto in funzione nel rispetto delle prescrizioni contenute nella precedente autorizzazione, fino all'adozione di un nuovo provvedimento, se la domanda di rinnovo è stata tempestivamente presentata.
5. Il Gestore ha la facoltà di rivedere le prescrizioni a seguito di variazioni sostanziali alla capacità di trattamento dell’impianto o in seguito a problematiche dovute allo scarico della ditta.

Art. 49 – Modificazioni degli scarichi industriali

1. Per ogni diversa destinazione d’uso dell’insediamento, o in caso di ampliamento o ristrutturazione del medesimo da cui derivi uno scarico avente caratteristiche qualitative e/o quantitative diverse da quelle dello scarico preesistente, dovrà essere richiesta una nuova autorizzazione allo scarico. Nell’ipotesi in cui lo scarico non abbia caratteristiche qualitative o quantitative diverse deve essere data idonea comunicazione.
2. In caso di variazione del titolare dello scarico, questa dovrà essere comunicata al SUAP, per quanto di competenza, entro 30 giorni dalla data della variazione, trasmettendo a tal fine visura camerale aggiornata.
3. La fine esercizio dell’attività autorizzata, mediante lettera raccomandata, dovrà essere comunicata con un anticipo di almeno 30 giorni dalla data di cessazione dello scarico.

Art. 50 – Scarichi di sostanze pericolose

1. Si applicano le disposizioni di cui all'art. 131 del D. Lgs. 152/06 e smi. Per tali scarichi, contenenti sostanze pericolose, il Gestore può indicare prescrizioni, a carico del titolare degli scarichi, e l'installazione di strumenti in automatico che permettano di tenere sotto controllo la qualità dello scarico, ovvero i parametri ritenuti significativi, nonché le modalità di gestione degli stessi e di conservazione dei relativi risultati, che devono rimanere a disposizione del Gestore per un periodo non inferiore a tre anni. Gli strumenti devono essere installati a cura e spese del titolare dello scarico. Gli strumenti dovranno essere sigillabili ed accessibili per il controllo del Gestore. L'utente è responsabile del regolare funzionamento degli strumenti ed è tenuto a segnalare immediatamente ogni anomalia che dovesse comprometterne il buon funzionamento.

2. Per l'accettazione degli scarichi di cui al presente articolo, il Gestore stabilisce in aggiunta a quanto indicato nei precedenti articoli:

- un trattamento particolare per gli scarichi parziali contenenti le sostanze pericolose prima della loro confluenza nello scarico generale;
- la realizzazione di vasche di accumulo a perfetta tenuta idraulica da impiegare in caso di avaria degli impianti di pretrattamento delle acque reflue, aventi una capacità minima corrispondente al volume degli scarichi prodotti nell'arco di 24 ore lavorative, nonché, al fine di regolare l'immissione degli scarichi in pubblica fognatura, dimensionate tenendo conto delle esigenze del processo dell'impianto pubblico di depurazione ed in relazione alle portate.

3. Resta salva la facoltà da parte del Gestore di indicare, di volta in volta, idonee prescrizioni aggiuntive.

Art. 51 – Scarico di acque di falda emunte nel corso di interventi di messa in sicurezza e/o bonifica di siti contaminati o di abbassamento della falda per scopi geotecnici ed edilizi

1. Fatto salvo quanto previsto al comma 2 del presente articolo, lo scarico in rete fognaria pubblica di acque di falda emunte nel corso di interventi di messa in sicurezza e/o bonifica di siti contaminati o di abbassamento della falda per scopi geotecnici ed edilizi, non è consentito.

2. Lo scarico di acque di falda emunte nel corso di interventi di messa in sicurezza di emergenza resi necessari da motivi contingibili ed urgenti di tutela della salute umana, può essere ammesso, previa verifica, da parte del Gestore dell'impianto pubblico di depurazione, della compatibilità con i processi depurativi adottati dagli impianti di trattamento dei reflui urbani e con il regolare funzionamento delle reti. In tal caso lo scarico sarà ammesso per il tempo strettamente necessario alla realizzazione degli interventi di messa in sicurezza e/o di bonifica e sarà comunque vincolata alla stipula di apposito contratto.

3. La raccolta e la misura, all'interno degli insediamenti dai quali origina lo scarico, delle acque di falda emunte nel corso di interventi di messa in sicurezza di emergenza di siti contaminati deve essere effettuata separatamente dagli altri scarichi. E' comunque vietato diluire con acque derivanti dalle operazioni di cui sopra gli altri scarichi di acque reflue industriali, qualora presenti.

4. Qualora ammesso, lo scarico in rete fognaria pubblica delle acque di falda emunte nel corso di interventi di messa in sicurezza e/o bonifica di siti contaminati o di abbassamento della falda per scopi geotecnici ed edilizi è soggetto al pagamento della tariffa di raccolta, allontanamento, depurazione e scarico delle acque reflue.

5. La tariffa è applicata sul volume effettivamente scaricato. La tariffa è commisurata alla qualità dello scarico, come risultante dai controlli effettuati dal Gestore dell'impianto pubblico di depurazione.

Art. 52 – Divieto di diluizione degli scarichi

1. Ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. 152/06 e smi, i valori limite di emissione previsti dal presente Regolamento non possono in alcun caso essere conseguiti mediante diluizione con acque prelevate esclusivamente allo scopo.
2. Il Gestore può indicare che lo scarico delle acque di raffreddamento, di lavaggio, ovvero impiegate per la produzione di energia sia separato dallo scarico terminale di ciascun stabilimento.

Art. 53 – Acque meteoriche

1. In termini generali e soprattutto con riferimento alle nuove edificazioni, le acque meteoriche non devono essere convogliate verso la pubblica fognatura al fine di prevenire malfunzionamenti e sovrappressioni nella rete fognaria esistente.
2. Deve essere privilegiato il reimpiego delle acque meteoriche per usi comunque compatibili con la loro qualità (irrigazione aree verdi, cisterne di accumulo, ecc.) oppure la dispersione delle medesime, mediante processi naturali lenti, negli spazi verdi.
3. Si indicano i seguenti principi:
 - occorre effettuare la verifica dell'invarianza idraulica (ovvero la portata massima complessiva in fognatura non deve essere incrementata) nel caso di aree di nuovo impianto, di completamento e di trasformazione;
 - occorre prevedere soluzioni permeabili e/o semipermeabili nella realizzazione dei parcheggi sia pubblici che privati.
4. Solo in casi di evidenti impossibilità tecniche a trovare delle soluzioni alternative allo scarico delle acque di pioggia in pubblica fognatura si ritiene possibile l'immissione di tali acque in fognatura previa realizzazione di adeguate vasche di accumulo e laminazione che consentano il graduale rilascio in fognatura dei deflussi, in particolare durante gli eventi piovosi di forte intensità, condividendo con il Gestore del sii gli aspetti tecnici delle soluzioni previste.

Art. 54 – Acque di prima pioggia e di lavaggio di aree esterne

1. Le acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio di aree esterne sono disciplinate dal Regolamento Regionale 1/R/2006 e smi.
2. Qualora tali immissioni recapitino in reti fognarie di pertinenza del Servizio Idrico Integrato, i piani di prevenzione e di gestione sono presentati al Gestore del Servizio Idrico Integrato e da questo approvati. Le immissioni sono soggette al controllo ed alla fatturazione da parte del Gestore. L'approvazione dei piani di prevenzione e gestione è soggetta alle spese di istruttoria.

Art. 55 – Sversamenti accidentali

1. Il titolare dello scarico deve adottare tutte le misure necessarie, prevedendo altresì opportune opere o manufatti, per evitare sversamenti accidentali in fognatura, nei corpi idrici, sul suolo e nel sottosuolo.
2. Il titolare dello scarico e/o il responsabile di sversamenti accidentali in pubblica fognatura, al di fuori delle modalità e dei limiti qualitativi e quantitativi autorizzati, sono tenuti a dare tempestiva comunicazione, anche telefonica seguita da comunicazione scritta, al Gestore, al fine della adozione tempestiva degli eventuali provvedimenti presso la sede aziendale e/o nella rete fognaria e/o presso l'impianto pubblico di depurazione cui lo scarico afferisce, atti a contenere gli effetti dannosi dell'incidente.
3. I soggetti responsabili dello sversamento sono tenuti a seguire le disposizioni impartite, anche telefonicamente, dal Gestore.

4. Qualora il fatto possa avere riflessi ambientali, il titolare dello scarico e/o il responsabile di sversamenti ed il Gestore devono, tempestivamente, dare comunicazione alla Provincia, all'ARPA, al Comune ed all'EGA competenti per territorio.

5. Nel caso vi siano riflessi igienico-sanitari, con la medesima procedura, si deve provvedere a dare debita comunicazione direttamente all'Azienda Sanitaria Locale competente per il territorio.

6. Il soggetto responsabile dello scarico anomalo è tenuto, a pena di sospensione/revoca dell'autorizzazione allo scarico nella pubblica fognatura, a provvedere a proprie spese a sostenere i costi della gestione straordinaria dell'impianto di depurazione pubblico, giustificati e rendicontati dal Gestore, dovuti allo sversamento anomalo.

Art. 56 – Scarichi vietati

1. Ferme restando le disposizioni relative ai limiti di accettabilità previsti dal presente Regolamento, è vietato scaricare in pubblica fognatura sostanze potenzialmente pericolose o dannose per il personale addetto ai servizi di fognatura e di depurazione, per la salute pubblica e per la fauna ittica dei corpi ricettori finali e che possano arrecare pregiudizi ai manufatti fognari e al processo dell'impianto pubblico di depurazione.

2. A titolo esemplificativo, si trascrive di seguito un elenco non esaustivo di sostanze delle quali è vietato lo scarico in pubblica fognatura:

a) idrocarburi alifatici e aromatici e loro derivati in genere e, comunque, sostanze liquide o solide, in soluzione o in sospensione, che possano determinare condizioni di infiammabilità o esplosività a danno del sistema di fognatura;

b) ogni quantità di petrolio e prodotti raffinati di esso o prodotti derivati da oli da taglio o altre sostanze che possano formare emulsioni stabili con l'acqua;

c) sostanze tossiche o che potrebbero causare la formazione di gas tossici, quali ad esempio: ammoniaca, ossido di carbonio, idrogeno solforato, acido cianidrico, anidride solforosa, ecc.;

d) sostanze tossiche che possano, anche in combinazione con altri reflui, costituire pericolo per le persone, gli animali o l'ambiente o che possano, comunque, pregiudicare il buon andamento del processo dell'impianto pubblico di depurazione;

e) reflui aventi caratteristiche di corrosività o dannosità per le strutture e gli impianti fognari o di pericolosità per il personale addetto;

f) reflui aventi temperature tali da amplificare gli effetti di corrosività e pericolosità di cui alla precedente lettera e);

g) reflui aventi caratteristiche tali da causare incrostazioni dannose alle strutture e, comunque, contenenti sostanze che, a temperatura compresa fra 10 e 38 °C, possono precipitare, solidificare o divenire gelatinose;

h) ogni sostanza classificabile come rifiuto ai sensi della vigente normativa (es. quali farine fossili esauste, ecc ...);

i) spurghi di fognature private;

j) fanghi, residui solidi o semisolidi provenienti da processi di sedimentazione e depurazione di scarichi idrici, da processi di depurazione di gas, di fumi e altri scarichi atmosferici, nonché direttamente da processi produttivi;

k) reflui contenenti sostanze radioattive in concentrazioni tali da costituire rischio per le persone, gli animali o l'ambiente, secondo le disposizioni di cui al D.Lgs. 230/95, e successive modificazioni;

l) reflui con carica batterica e/o virale di carattere patogeno che possano costituire rischio per il personale addetto ai servizi di fognatura e depurazione

m) ogni sostanza classificabile come rifiuto, ai sensi della normativa vigente, anche se sminuzzata a mezzo di trituratore domestico o industriale.

3. Sono vietati gli scarichi che non rispettano i limiti di accettabilità prescritti.

4. Ferme restando le sanzioni penali ed amministrative previste dalla legge, l'inosservanza degli elencati divieti espone l'autore del fatto a rispondere, nei confronti del Gestore, dei danni causati a persone e cose, ai sensi del Codice Civile.

Art. 57 – Obbligo di allacciamento degli scarichi alla pubblica fognatura

1. Nelle zone servite da pubblica fognatura, i titolari degli scarichi di acque reflue domestiche nuove ed esistenti sono tenuti ad allontanare i propri scarichi mediante allacciamento alla pubblica fognatura secondo le modalità previste dal presente Regolamento.

2. Ai fini del comma precedente si fa riferimento a quanto previsto dall'art. 8 della l.r. 13/90 e smi. Quindi tutti gli scarichi civili devono essere collegati alla pubblica rete fognaria se canalizzabili in meno di 100 metri dall'apposito punto di allacciamento, nei tempi e nei modi stabiliti dall'Autorità competente al controllo, fatte salve eventuali motivate deroghe, anche temporanee, con particolare riferimento agli insediamenti esistenti.

3. In caso di inerzia o inadempienza degli interessati, il Gestore potrà chiedere al Sindaco di far rispettare gli obblighi del presente articolo con apposita ordinanza.

4. L'Utente potrà chiedere all'Autorità competente al rilascio dell'autorizzazione allo scarico fuori fognatura (il Comune per gli scarichi domestici) eventuali deroghe anche temporanee, a quanto riportato nei commi precedenti, nei casi di comprovate difficoltà tecniche, quali attraversamenti di ferrovie, autostrade, fiumi, torrenti ecc. od altri comprovati motivi. Il Comune si esprimerà dopo aver sentito l'EGA ed il Gestore interessato.

5. I proprietari degli immobili situati nella zona interessata dall'entrata in funzione della pubblica fognatura, dovranno, entro sei mesi, provvedere ad allacciarsi. Dovranno altresì provvedere, laddove gli impianti di trattamento privati, precedentemente utilizzati, siano ubicati su suolo pubblico, allo spurgo, disinfezione e dismissione mediante riempimento con idonei materiali inerti dei pozzi neri e delle fosse biologiche in precedenza utilizzate.

Art. 58 – Separazione degli scarichi

1. Nelle zone servite da reti fognarie separate, è fatto obbligo, a tutti i titolari di scarichi in pubbliche fognature, di separare le acque reflue (nere) da quelle meteoriche (bianche), che non dovranno essere più convogliate nella fognatura nera.

2. Tale obbligo riguarda altresì tutti gli insediamenti esistenti, nel caso in cui il Gestore provveda a separare la preesistente rete fognaria a sistema misto.

Art. 59 – Modalità tecniche di allacciamento - Prescrizioni generali

1. Nelle zone servite da fognatura separata, gli impianti di raccolta delle acque meteoriche, delle acque reflue domestiche e delle acque reflue industriali devono essere del tutto indipendenti tra loro, salvo deroghe o diverse prescrizioni da parte del Gestore, dovute all'accertata impossibilità tecnica di effettuare la separazione.

2. Nelle zone servite da fognatura mista, la confluenza delle acque meteoriche con le acque reflue domestiche e con le acque reflue industriali può essere consentita dal Gestore, solo in casi eccezionali, mediante un apposito "pozzetto di raccordo", posto all'interno della proprietà, da cui si diparte la tubazione che conduce ad un "pozzetto di consegna", posto al limite della proprietà privata (da installare in proprietà pubblica o privata in relazione alla miglior collocazione tecnica ed accessibilità degli addetti del Gestore per le operazioni di controllo e spurgo).

3. Il “pozzetto di consegna” dovrà essere adatto per il prelievo di campioni a caduta di liquido, al fine di eventuali controlli delle caratteristiche e della qualità delle acque scaricate.
4. In caso di evidenti impossibilità tecniche (es. vie cittadine) le suddette modalità tecniche di allacciamento potranno non essere rispettate e pertanto nuove modalità dovranno essere concordate con il Gestore.

Art. 60 – Allacciamento alla pubblica fognatura

1. I lavori relativi all’allacciamento dello scarico fino al limite di proprietà [pozzetto di consegna compreso], saranno eseguiti a cura e spese del richiedente. I lavori necessari dal [pozzetto di consegna escluso] fino alla pubblica fognatura saranno eseguiti, di norma, a cura del Gestore dietro accettazione del preventivo sulla base dei costi standard riportati nel presente Regolamento. I lavori di allacciamento alla pubblica fognatura potranno essere eseguiti dall’Utente, con la supervisione del Gestore che fornirà all’Utente le prescrizioni tecniche per l’allacciamento.
2. Il Gestore potrà decidere la continuità di funzionamento degli impianti di pretrattamento laddove lo ritenga necessario per esigenze tecniche.
3. La manutenzione degli allacciamenti sarà a carico del Gestore dalla pubblica fognatura fino al limite di proprietà, fatto salvo quanto riportato nell’art. 9.
4. La posa di apparati anti-rigurgito potrà essere prescritta, dal Gestore, sulle canalizzazioni interne (a cura e spese proprietario in relazione alla protezione dell’impianto interno) valutando situazioni di potenziale rigurgito.

Art. 61 – Norme particolari per l’allacciamento alla pubblica fognatura

1. Nella costruzione delle canalizzazioni interrato all’interno delle aree private devono essere adottati tutti i provvedimenti necessari per ottenere la perfetta impermeabilità alla penetrazione di acqua dall’esterno e alla fuoriuscita di liquami nelle previste condizioni di esercizio, nonché nell’ipotesi di funzionamento in carico della pubblica fognatura.
2. Tutte le opere dovranno, in ogni caso, essere realizzate secondo le regole della buona tecnica e osservando le prescrizioni generali impartite dal Gestore. Devono essere previste le sifonature dei singoli apparecchi installati, nonché i condotti di ventilazione.
3. Nel caso in cui sia necessario utilizzare un impianto di sollevamento elettromeccanico per scaricare le acque posizionate a quota inferiore alla pubblica fognatura, l’immissione dovrà avvenire per gravità tramite un “pozzetto di calma”.

Art. 62 – Pozzetto di consegna

1. Al limite della proprietà privata, adiacente alla proprietà pubblica in prossimità del collettore fognario, in area accessibile da proprietà pubblica, deve essere previsto un pozzetto di consegna contenente sifone e braga d’ispezione. La realizzazione del pozzetto di consegna è a carico dell’Utente. L’allaccio alla pubblica fognatura sarà, preferibilmente, realizzato solo dopo che l’Utente avrà posato la rete interna ed il pozzetto di consegna, previa verifica con i tecnici del Gestore circa il corretto posizionamento, soprattutto altimetrico, del pozzetto di consegna, in modo da poter realizzare correttamente l’allacciamento.
2. Nei casi di particolare difficoltà tecnica per il posizionamento in proprietà privata, previo accordo con il Gestore, l’Utente può richiedere all’Ente Pubblico competente l’autorizzazione al posizionamento nella proprietà pubblica.

3. Nel caso in cui il collettore passi in proprietà privata, il pozzetto è collocato in posizione immediatamente adiacente al collettore fognario stesso.
4. La braga costituisce il punto in cui avviene la consegna delle acque reflue: a monte, fino agli apparecchi di scarico, la competenza e la manutenzione spettano al proprietario; a valle, fino al collettore principale, la competenza e la manutenzione spettano al Gestore.
5. Il pozzetto è di competenza e manutenzione dell'Utente. Il manufatto deve essere di dimensioni tali da consentire un'agevole ispezionabilità da parte del personale addetto; il dispositivo di chiusura, costruito con materiali che permettano una facile rimozione, deve essere sempre accessibile in qualsiasi momento.
6. Nei casi di cui al precedente comma la custodia dell'allacciamento fognario, ivi compresa la segnalazione del malfunzionamento, è in capo all'Utente.

Art. 63 – Scarichi provvisori

1. Il Gestore può autorizzare l'allacciamento provvisorio dello scarico a servizio del cantiere di fabbricati nuovi, in costruzione o da ristrutturare, con l'impiego di condotti che saranno utilizzati successivamente a servizio definitivo del fabbricato. Gli scarichi da convogliare dovranno provenire esclusivamente dai servizi igienici del cantiere.
2. I cantieri edili dovranno assumere tutte le misure al fine di evitare lo sversamento nelle canalizzazioni pubbliche di materiali da costruzione o acque torbide, sabbiose o contenenti resti di cemento. Il Gestore può far effettuare, a spese della proprietà, un controllo delle canalizzazioni pubbliche e prescrivere dei lavori di ripristino.
3. Eventuali scarichi di acque reflue domestiche di carattere saltuario e temporaneo quali, a titolo di esempio, quelle provenienti da veicoli dei luna-park, servizi igienici di fiere e mercati, ecc., potranno essere ammessi nei pozzetti della pubblica rete fognaria, tramite apposite condotte mobili, previa specifica richiesta e nelle modalità stabilite dal Gestore stesso.

Art. 64 – Scarichi posti a quota inferiore della sede stradale

1. La rete di fognatura pubblica è predisposta per ricevere le acque nere dei piani dei fabbricati che si trovino a quota non inferiore a m. 0,50 dal piano stradale (ai sensi del DPCM 04/03/1996 punto 8.3.3). Il Gestore non assume alcuna responsabilità in caso d'interruzione del servizio dovuta a forza maggiore o a eventi imprevedibili; non è altresì ritenuto responsabile per danni da allagamento o rigurgito dovuti ad eventi meteorologici eccezionali o a causa oggettivamente non ascrivibili al medesimo.
2. Gli apparecchi di scarico collegati alla canalizzazione interna devono avere la bocca ad un livello superiore all'estradosso del condotto di fognatura.
3. Qualora la conformazione del fabbricato da allacciarsi e la quota del collettore della pubblica rete fognaria non consentissero, totalmente o parzialmente, lo scarico a gravità delle acque nel condotto di fognatura, dovrà essere predisposto a carico dell'Utente, conformemente alle norme della buona tecnica, un idoneo sistema di sollevamento.
4. La condotta di mandata di impianti di sollevamento deve essere disposta in modo da prevenire rigurgiti all'interno, anche in caso di sovrappressione del collettore fognario pubblico.
5. L'immissione nella fognatura pubblica, salvo casi specifici, deve sempre avvenire per gravità; pertanto dovrà essere predisposto un pozzetto di consegna che operi la disconnessione del fluido in pressione.

Art. 65 – Impianti di pretrattamento

1. Il titolare dello scarico è responsabile degli impianti di pretrattamento/depurazione e deve garantire la massima efficienza del manufatto, effettuando le necessarie operazioni di autocontrollo e manutenzione delle parti dello stesso, a sue spese.
2. Il titolare dello scarico dovrà dare comunicazione immediata al Gestore di qualsiasi guasto, intervento manutentivo e/o altri eventi eccezionali che abbiano compromesso la piena funzionalità del manufatto. Il Gestore ha la facoltà di prescrivere limitazioni o anche la sospensione dello scarico per tutta la durata del disservizio, al fine di prevenire o contenere eventuali possibilità di inquinamento.
3. Il fermo di tali impianti per lavori di manutenzione deve essere preventivamente comunicato al Gestore. Oltre la comunicazione sarà prodotta al Gestore una sintetica nota nella quale sono indicati gli interventi previsti per il ripristino della funzionalità dell'impianto.
4. Le caratteristiche dei dispositivi di pretrattamento delle acque reflue industriali da adottare si differenziano in funzione del tipo di fognatura e delle caratteristiche qualitative e quantitative delle acque reflue e vengono valutati in sede di autorizzazione.
5. Per situazioni particolari, ove sia tecnicamente accertata l'impossibilità di collocare manufatti di pretrattamento o vasche di stoccaggio dei reflui, sarà cura del Gestore, sentito l'Ente d'Ambito, valutare eventuali deroghe all'installazione di detti manufatti. La valutazione di concedere eventuale deroga sarà funzionale alla reale capacità depurativa dell'impianto e al raggiungimento degli obiettivi di qualità del corpo idrico.

Art. 66 – Controllo degli scarichi

1. Il Gestore, avvalendosi di proprio personale o di personale tecnico esterno espressamente incaricato, esercita le funzioni di vigilanza e controllo, anche ai fini tariffari.
2. Il Gestore è autorizzato in qualunque momento a effettuare le ispezioni, i controlli e i prelievi necessari all'accertamento del rispetto dei valori limite di emissione, delle prescrizioni contenute nei provvedimenti autorizzativi o regolamentari e delle condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi. Il titolare dello scarico è tenuto a fornire le informazioni richieste e a consentire l'accesso ai luoghi dai quali si origina lo scarico.
3. Gli incaricati delle funzioni di vigilanza e controllo, dovendo accedere in proprietà privata, sono tenuti a esibire il documento di riconoscimento loro rilasciato dal Gestore. Devono altresì chiedere immediatamente l'assistenza del responsabile degli scarichi dell'insediamento o di persona da esso incaricata, per poter accedere al pozzetto di ispezione.
4. L'Utente, al momento della presentazione della domanda di allacciamento o di autorizzazione ovvero in caso di modificate condizioni dell'allacciamento/autorizzazione in essere, deve adeguatamente informare gli operatori del Gestore circa i rischi presenti sul sito dell'attività produttiva e relativi alle diverse fasi di lavorazione.
5. L'accesso degli incaricati ai luoghi di produzione è ammesso unicamente per gli scopi per i quali è stato disposto, fermo restando l'obbligo di osservare le norme sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali e con riguardo alle esigenze dei processi produttivi e dell'organizzazione del lavoro. Le informazioni raccolte sui soggetti controllati sono coperte dalla riservatezza d'Ufficio, possono essere archiviate in data-base (numerici, cartografici, fotografici ecc.), elaborate e all'occorrenza divulgate quando trattasi di dati ambientali da/per Soggetti autorizzati (Ato, Gestore, Organi di controllo) ed esclusivamente per le finalità istituzionali.

Art. 67 – Modalità di controllo degli scarichi industriali

1. Al fine di verificare il rispetto delle disposizioni del presente Regolamento il Gestore è autorizzato ad effettuare i controlli di cui ai commi successivi, tramite personale incaricato che dovrà qualificarsi mediante apposito tesserino di riconoscimento rilasciato dalla Società medesima.
2. Ai sensi dell'Art. 128, comma 2, del D.Lgs. n. 152/2006, detto personale provvede al controllo degli insediamenti allacciati alla fognatura pubblica sulla base di programmi mirati a fini gestionali e manutentivi, per il compimento di accertamenti in materia tariffaria, e per la verifica quali-quantitativa degli scarichi, allo scopo di assicurare l'adeguamento degli effluenti fognari ai limiti di accettabilità posti dalle autorizzazioni rilasciate e dalla normativa in essere.
3. Quali tecnici aziendali addetti ai controlli sono abilitati a compiere sopralluoghi ed ispezioni all'interno del perimetro dell'insediamento, alla presenza del titolare dello scarico o di persona all'uopo delegata, ad accedere liberamente a tutti i reparti o locali in cui si svolge il ciclo di produzione, 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 e del presente Regolamento.
4. I controlli in oggetto riguardano, fra l'altro, la rilevazione del consumo d'acqua prelevata da fonti diverse dal pubblico acquedotto, la natura delle materie prime lavorate, le fasi di lavorazione e, se del caso, lo scarico dell'insediamento tramite un prelievo. Tale prelievo sarà suddiviso in due campioni sigillati, uno dei quali verrà consegnato all'utente. L'analisi del campione deve essere effettuata secondo le metodiche di legge.
5. Durante le descritte operazioni di controllo verrà, inoltre, assunta ogni informazione relativa all'avvenuta denuncia e/o autorizzazione degli scarichi in pubblica fognatura ed acquisiti i dati necessari all'eventuale aggiornamento del catasto degli scarichi. Qualora il controllo sia compiuto ai soli fini gestionali, il prelievo potrà consistere in un campione anche non sigillato. Nel caso di prelievi a fini tariffari, gli esiti analitici saranno comunicati al titolare dell'insediamento interessato, mediante lettera ordinaria.
6. Di tutte le operazioni effettuate sarà redatto apposito verbale da consegnare, in copia, al titolare dello scarico. Contestualmente a tale consegna verrà comunicata la data, il luogo e l'ora dell'esecuzione dell'analisi, affinché il titolare dello scarico possa presenziarvi, eventualmente con l'assistenza di un consulente tecnico. Le informazioni raccolte sui soggetti controllati sono coperte da segreto d'ufficio.

Art. 68 – Punti di controllo - Installazione di strumenti di misura e controllo

1. Prima del recapito in fognatura, le acque reflue industriali devono essere condotte a un pozzetto di ispezione collocato a monte dell'eventuale miscelazione delle acque reflue industriali con acque meteoriche o di origine domestica ed idoneo per il prelievo di campioni e la misurazione dello scarico, in un luogo sempre accessibile dal Gestore per l'attività di controllo visivo e per i campionamenti.
2. Resta salva la facoltà del Gestore di indicare l'installazione di ulteriori pozzetti di ispezione o quant'altro necessario al prelievo di campioni rappresentativi dell'omogeneità degli scarichi o per consentire la misurazione e il controllo quali-quantitativo degli scarichi provenienti dal processo produttivo e/o delle acque di raffreddamento.
3. Gli scarichi industriali, con volumi scaricati superiori a 3.000 mc/anno o volume minimo giornaliero superiore a 15 mc/giorno, devono essere dotati di un misuratore di portata.
4. Il misuratore di portata è installato a cura del Gestore ed a spese dell'Utente. Al Gestore è garantito l'accesso in qualunque ora e giorno dell'anno per l'attività di controllo.
5. Nel periodo di mancata registrazione degli scarichi è conteggiato all'Utente il volume medio riscontrato nei periodi precedenti.

6. Gli Utenti che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dalla rete pubblica di acquedotto e scaricano nella pubblica fognatura senza misuratore di portata, sono tenuti all'installazione e al buon mantenimento di strumenti di misura delle acque prelevate che hanno per recapito la pubblica fognatura. I contatori sui pozzi devono essere installati a cura e spese degli utenti, a seguito di preventivi accordi con il Gestore, che ne verifica l'idoneità tecnica e procede all'apposizione del sigillo di controllo.

7. Il Gestore, qualora non sia stato prescritto, potrà installare, a sua cura e spese, un campionatore in automatico per il controllo della qualità delle acque scaricate. Al Gestore sarà garantito l'accesso in qualunque ora e giorno dell'anno, fermo restando quanto previsto per le sostanze pericolose.

Art. 69 – Controllo delle portate scaricate in fognatura

1. Per gli Utenti che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dalla rete pubblica di acquedotto e scaricano nella pubblica fognatura i corrispettivi, per i servizi di fognatura e depurazione, sono calcolati sulla base del volume delle acque prelevate, misurato tramite apposito contatore. Le letture del misuratore dovranno essere comunicate al Gestore nella denuncia annuale, da effettuarsi entro il 31 marzo. E' facoltà del Gestore effettuare dei controlli.

2. A tal fine gli utenti sono tenuti all'installazione e al buon mantenimento di strumenti di misura delle acque prelevate che hanno per recapito la pubblica fognatura, effettuando periodicamente ed a proprie spese la manutenzione necessaria, segnalando tempestivamente al Gestore guasti e blocchi, prima di togliere il sigillo di controllo.

3. I contatori devono essere installati a cura e spese degli Utenti, a seguito di preventivi accordi con il Gestore, che verifica l'idoneità tecnica dell'impianto e dell'apparecchio proposto e procede poi all'apposizione del sigillo di controllo.

4. In caso di guasto, gli interessati devono darne tempestiva comunicazione al Gestore. Nel periodo di mancata registrazione dei prelievi, è conteggiato all'Utente il consumo medio riscontrato negli anni precedenti.

5. Per le utenze domestiche o a queste assimilate, il volume dell'acqua scaricata è determinato in misura pari al volume di acqua fornita, prelevata o comunque accumulata e scaricata in fognatura.

6. Per le utenze industriali il volume da considerare è quello rilevato dall'apposito misuratore sullo scarico. In mancanza di apposito misuratore si considera, come per le utenze domestiche, un volume pari al cento per cento del volume di acqua fornita a cui si aggiunge quella prelevata da pozzi privati e scaricata in fognatura.

7. Il Gestore esercita le funzioni di vigilanza e controllo verificando l'idoneità tecnica del misuratore sullo scarico ed operando i controlli per rilevare la qualità dello scarico in pubblica fognatura.

Art. 70 – Applicazione della tariffa

1. La quota di tariffa riferita al servizio di pubblica fognatura è dovuta dagli utenti allacciati alla fognatura.

2. La quota di tariffa riferita al servizio di depurazione è dovuta dagli utenti allacciati alla pubblica fognatura, se il terminale di scarico è provvisto di impianti di depurazione.

3. Gli scarichi industriali sono assoggettati alla tariffa, sulla base della quantità e della qualità delle acque scaricate, ai sensi della delibera ARERA 665/2017.

Art. 71 – Fughe accidentali di acqua dovute a guasti e rotture sull'impianto interno dell'Utente – Fatturazione degli importi di fognatura e depurazione.

1. Si richiama quanto previsto nell'art. 21, relativo al servizio di acquedotto, ed inerente alle modalità da adottarsi nel caso di fughe accidentali di acqua dovute a guasti e rotture sull'impianto interno dell'Utente.
2. Nei casi previsti dal comma 5 dell'art. 21 gli importi di fognatura e depurazione vengono determinati sulla base del consumo medio storico. Per particolari situazioni il Gestore potrà applicare all'Utente condizioni più favorevoli.

NORME FINALI

Art. 72 – Sistema Sanzionatorio e penalità

1. In caso di mancato rispetto delle disposizioni di legge o contenute nel presente Regolamento si applica il sistema sanzionatorio previsto dalle vigenti normative.
2. Le violazioni possono essere accertate e contestate dagli Enti preposti al controllo e dal personale del Gestore. L'applicazione delle sanzioni suddette non pregiudica l'eventuale procedimento penale o civile a carico del contravventore.
3. Le sanzioni saranno erogate, introitate e destinate dal Gestore, ai sensi dell'articolo 58 della L.R. 44/2000, saranno utilizzate per il miglioramento degli impianti di depurazione.
4. Agli Utenti di scarichi in pubblica fognatura di acque domestiche, ad esclusione di quelli che provengono esclusivamente da insediamenti di tipo abitativo residenziale e/o da servizi igienici, che non rispettino le prescrizioni cui all'art. 45 del presente Regolamento, è applicata una penale variabile da € 1.000 ad € 5.000 in relazione alla gravità dello scarico.
5. Per gli scarichi industriali si applicano, altresì, le penali tariffarie previste dalle norme dell'ARERA (TICSI).
6. E' possibile la sospensione dell'autorizzazione allo scarico dei reflui industriali, oltre a situazioni di reiterati superamenti dei limiti di scarico, anche nei casi di morosità dell'Utente, previo sollecito scritto con preavviso di 30 giorni. Se l'Utente non provvede al pagamento entro 6 mesi dalla scadenza della fattura, al fine di rendere disponibile la quota di impianto dedicata all'Utente per altri reflui da trattare, il Gestore potrà richiedere al Soggetto competente la revoca dell'autorizzazione.
7. Durante il periodo di sospensione dell'autorizzazione allo scarico e/o a seguito della revoca, non devono essere effettuati scarichi di acque reflue nella rete fognaria, pena l'applicazione delle sanzioni previste dalle norme di legge.
8. L'autorizzazione decade di diritto in caso di cessazione dello scarico e/o dell'attività dell'insediamento produttivo.

Art. 73 – Reclami

1. Per la materia dei reclami si richiama l'art. 39 per quanto concerne le rettifiche di fatturazione ed i reclami sulla bolletta e più in generale si rinvia alla Carta del Servizio Idrico Integrato.
2. Ogni comunicazione degli Utenti al Gestore, deve essere inoltrata in forma scritta, per posta, posta elettronica o direttamente presso le sedi territoriali. Ogni altro tipo di comunicazione (es. al personale del Gestore) rimane priva di qualsiasi valore probatorio in merito ad eventuali contestazioni inoltrate dall'Utente.
3. Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando in particolare i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il gestore si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte dell'utente finale e la cui procedura sia gratuita.

Art. 74 – Variazioni del Regolamento

1. Il Gestore e le Associazioni dei Consumatori e di Categoria hanno facoltà di proporre all'Ente di Governo d'Ambito, modifiche al presente Regolamento che potranno risultare necessarie, convenienti ed opportune nell'interesse pubblico e generale.

2. Ogni variazione al presente Regolamento è deliberata dall'Ente di Governo d'Ambito, per l'approvazione definitiva ed il Gestore dovrà darne comunicazione all'Utente.

Art. 75 – Disposizioni finali

1. Il Gestore garantisce che il trattamento dei dati personali ed eventualmente di quelli sensibili, forniti, ovvero acquisiti nell'ambito della propria attività, si svolgerà sempre nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale, anche quando si tratti di comunicazioni ed invio (anche all'estero) dei dati stessi, nei limiti e per gli scopi previsti dalla Legge.

2. Tutti i dati sono raccolti e registrati in modo lecito e secondo correttezza, per le finalità sopra indicate, e sono trattati con l'ausilio di sistemi informatici e di apposite banche dati, in termini non incompatibili con tali scopi. E' cura del Gestore far accedere a tali trattamenti solo personale competente a ciò abilitato, nonché utilizzare dati esatti ed aggiornati, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati.

3 Per informazioni in merito ai trattamenti e per esercitare i diritti garantiti dal Regolamento Europeo in merito alla protezione dati personali 2016/679, gli Utenti possono rivolgersi direttamente al Gestore nella figura del Titolare del trattamento dati oppure - ove nominato - del Responsabile Protezione dati, i cui riferimenti sono disponibili sul sito Istituzionale.

4. Il Gestore ha l'obbligo di rispettare e far rispettare il presente Regolamento.

5. Contestualmente alla stipula del contratto, all'Utente è fornita indicazione dove poter consultare il Regolamento d'Utenza e la Carta del Servizio. L'Utente potrà richiedere al Gestore la copia cartacea del Regolamento e della Carta del Servizio.

6. Per qualsiasi informazione o eventuale reclamo, gli Utenti interessati possono rivolgersi direttamente al Gestore.

7. Per quanto non previsto nel presente Regolamento si applicano le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, le norme e gli usi vigenti. Eventuali successive disposizioni dell'Autorità rispetto all'approvazione del presente Regolamento ne costituiscono integrazione ed adeguamento automatico.

8. Ogni comunicazione degli Utenti al Gestore può essere inoltrata, per posta, per via telefonica o telematica o direttamente presso la sua Sede, in forma scritta.

9. Il Gestore non assume alcuna responsabilità per controversie relative a rapporti intercorsi o intercorrenti tra gli Utenti e altri soggetti terzi.

10. Le operazioni contrattuali di passaggio dalle vecchie gestioni al Gestore del S.I.I. sono gratuite per l'Utente.

11. Sono fatti salvi i diritti degli Utenti stabiliti nella Carta del Servizio Idrico Integrato. In caso di discordanze tra Regolamento e Carta del Servizio vale quanto previsto nella Carta del Servizio Idrico Integrato e comunque prevalgono le disposizioni dell'Autorità.

12. Gli indennizzi automatici che la regolazione dell'Autorità riconosce all'Utente sono esplicitati nella Carta dei Servizi.

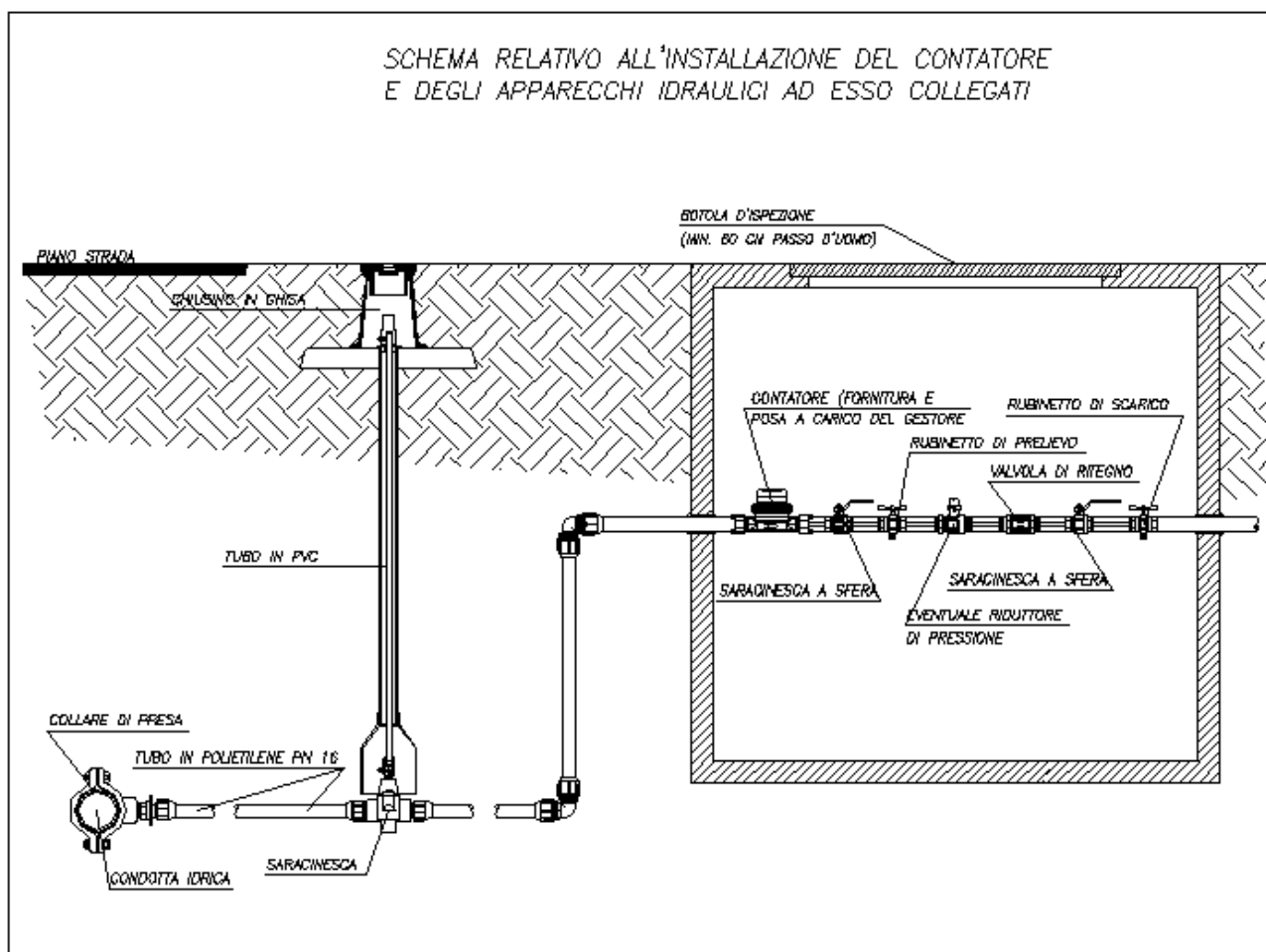
13. Le prestazioni varie che il Gestore fornisce all'Utente, se non previste nel tariffario allegato al presente Regolamento, saranno fatturate secondo le tariffe previste dal Gestore.

14. L'Ente di Governo dell'Ambito è garante nei confronti degli Utenti dell'esatto adempimento degli obblighi previsti dal presente Regolamento a carico del Gestore. Gli Uffici dell'Ente d'Ambito sono a disposizione degli Utenti per la segnalazione di qualsivoglia malfunzionamento nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato.

SCHEMI DI ALLACCIAMENTO

ACQUEDOTTO

ALLACCIAMENTO TIPO



L'impianto pubblico di responsabilità del Gestore è sino al contatore da cui parte l'impianto interno che dovrà comunque essere realizzato come da schema.

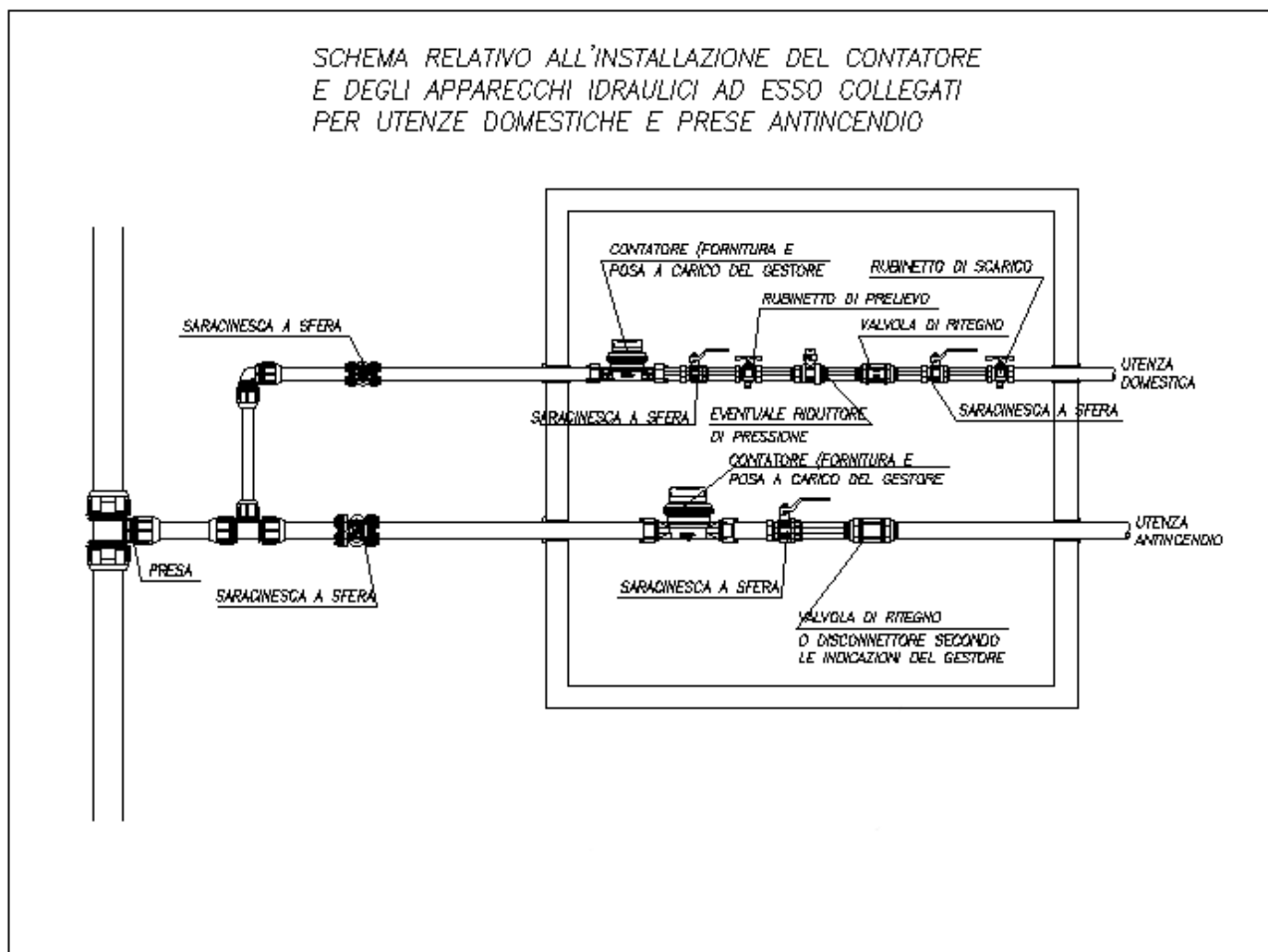
In caso di allacciamenti multipli ci saranno più installazioni (come da schema) nello stesso pozzetto, o nicchia, che dovrà pertanto essere di adeguate dimensioni.

Il misuratore deve essere collocato al limite della proprietà privata, da installare in proprietà pubblica o privata in relazione alla miglior collocazione tecnica ed accessibilità degli addetti del Gestore per le operazioni di lettura del misuratore e controllo. Qualora il contatore diventi inaccessibile per cause imputabili all'Utente saranno a suo carico i costi di ripristino dell'accessibilità.

SCHEMI DI ALLACCIAMENTO

ACQUEDOTTO

ALLACCIAMENTO CON PRESA ANTINCENDIO



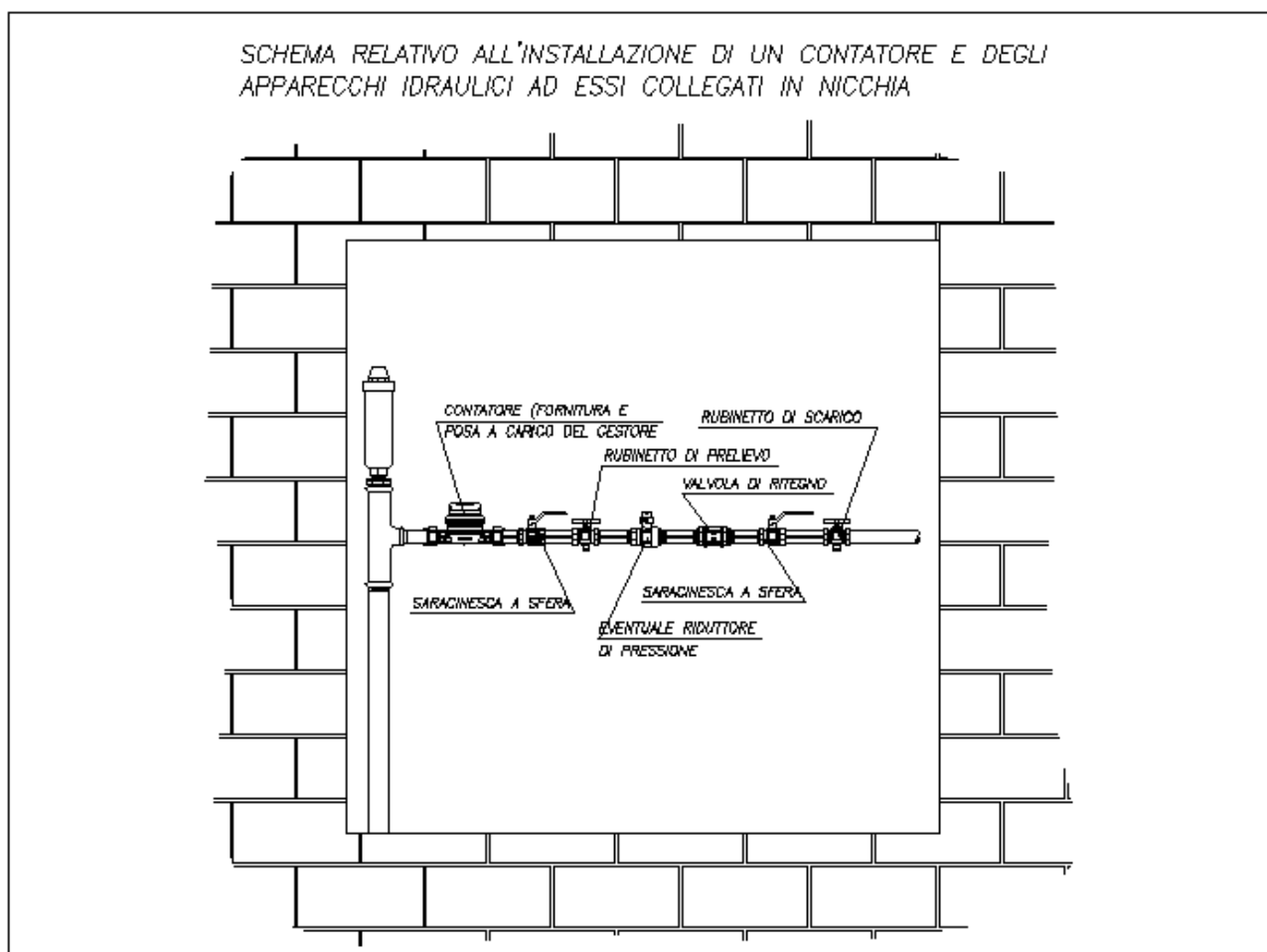
L'impianto pubblico di responsabilità del Gestore è sino al contatore da cui parte l'impianto interno che dovrà comunque essere realizzato come da schema.

In caso di allacciamenti multipli ci saranno più installazioni (come da schema) nello stesso pozzetto, o nicchia, che dovrà pertanto essere di adeguate dimensioni.

SCHEMI DI ALLACCIAMENTO

ACQUEDOTTO

ALLACCIAMENTO TIPO IN NICCHIA



Indicativamente le dimensioni della nicchia sono le seguenti: larghezza cm 60, profondità cm 40 ed altezza cm 60. In ogni caso, prima di realizzare i lavori, l'Utente deve sentire il Gestore per realizzare la nicchia di adeguate dimensioni.

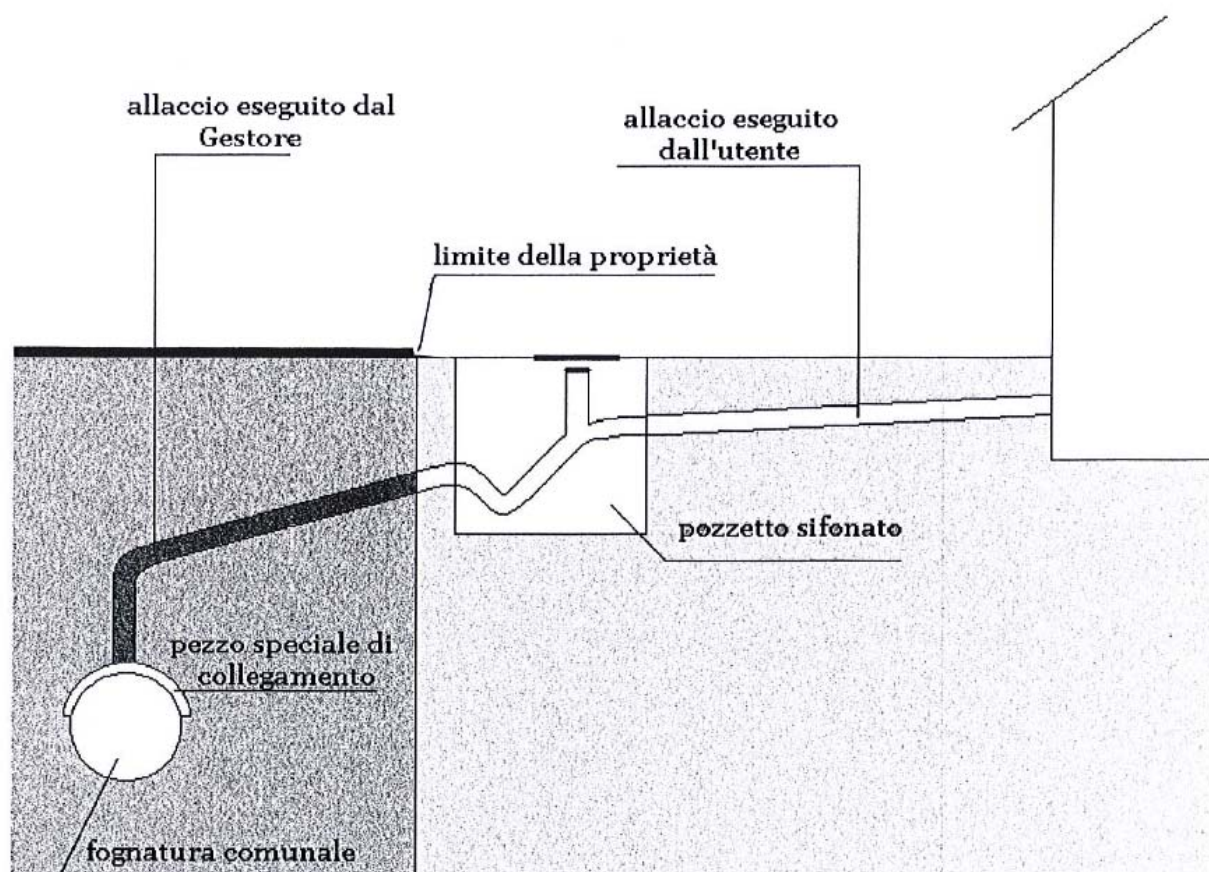
L'impianto pubblico di responsabilità del Gestore è sino al contatore da cui parte l'impianto interno che dovrà comunque essere realizzato come da schema.

In caso di allacciamenti multipli ci saranno più installazioni (come da schema) nello stesso pozzetto, o nicchia, che dovrà pertanto essere di adeguate dimensioni.

SCHEMI DI ALLACCIAMENTO

FOGNATURA

ALLACCIAMENTO TIPO



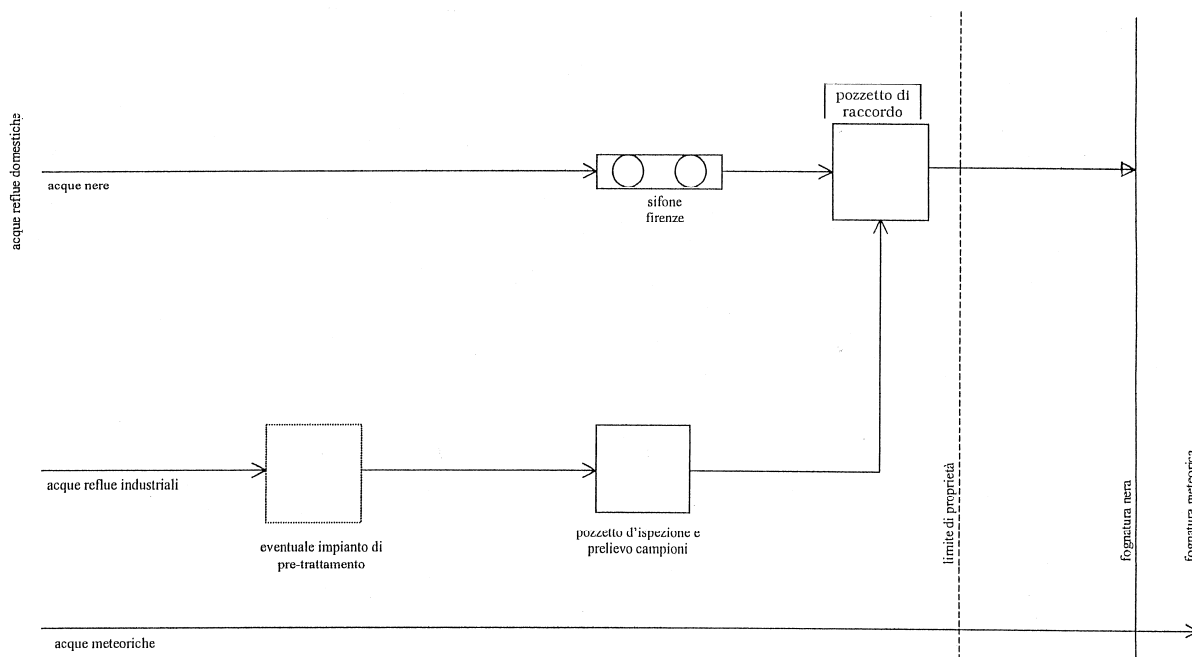
L'impianto pubblico di responsabilità del Gestore è sino al POZZETTO DI CONSEGNA (sifonato) escluso da cui parte l'impianto interno.

SCHEMI DI ALLACCIAMENTO

FOGNATURA

ALLACCIAMENTO TIPO CON INSEDIAMENTI PRODUTTIVI

Schema 1: SCHEMA TIPO DI ALLACCIAMENTO A FOGNATURA SEPARATA PER INSEDIAMENTI PRODUTTIVI



REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO					ALL/2	
TARIFE PER ALLACCIAMENTI NUOVI E SPOSTAMENTI PRESA						
SERVIZIO ACQUEDOTTO						
PREZZO PRESA	STERRATO					
	1/2"	3/4"	1"	1" 1/4"	1" 1/2"	2"
DIRITTO FISSO per contatore	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRESA DA 0 A 5 MT	690,00	710,00	740,00	760,00	810,00	900,00
TOTALE PRESA SINO A 5 MT	690,00	710,00	740,00	760,00	810,00	900,00
DEMOLIZIONE PRESA	340,00	340,00	340,00	340,00	340,00	340,00
SUPPLEMENTI E VARIE						
RIPRISTINI						
- per ogni mq in più	-	-	-	-	-	-
- su prescrizione dell'ente proprietario della strada						
- tappeto e fresatura						
PER EVENTUALI SPESE ISTRUTTORIE A FORFAIT (per ogni pratica)	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00
- Provincia, A.N.A.S., altri Enti Locali						
SUPPL. MENSOLA/caduna	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
- oltre la prima						
SUPPL. OLTRE I 5 MT/per mt	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
- scavo						
- reinterro						
SUPPL. POZZETTO CONTAT.	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
- formato standard						
- oltre il primo						
NOTE:	EVENTUALI COSTI AGGIUNTIVI DOVUTI A PRESCRIZIONI PARTICOLARI DI ENTI O SOGGETTI TERZI DOVRANNO ESSERE SPECIFICATI NEL PREVENTIVO					

TARIFFE PER ALLACCIAMENTI NUOVI E SPOSTAMENTI PRESA

SERVIZIO ACQUEDOTTO

PREZZO PRESA	ASFALTO-PORFIDO-ACCIOTOLATO					
	1/2"	3/4"	1"	1" 1/4"	1" 1/2"	2"
DIRITTO FISSO per contatore	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRESA DA 0 A 5 MT	900,00	920,00	940,00	970,00	1020,00	1250,00
TOTALE PRESA SINO A 5 MT (compreso ripristini asfalto con fresatura e tappetino sino a 5 mq. ca)	900,00	920,00	940,00	970,00	1020,00	1250,00
DEMOLIZIONE PRESA	540,00	540,00	540,00	540,00	540,00	540,00
SUPPLEMENTI E VARIE						
RIPRISTINI - per ogni mq in più - su prescrizione dell'ente proprietario della strada - tappeto e fresatura	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
PER EVENTUALI SPESE ISTRUTTORIE A FORFAIT (per ogni pratica) - Provincia, A.N.A.S., altri Enti Locali	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00
SUPPL. MENSOLA/caduna - oltre la prima	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
SUPPL. OLTRE I 5 MT/per mt - scavo e reinterro - materiale arido e binder - tappeto	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
SUPPL.POZZETTO CONTAT. - formato standard - oltre il primo	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00


NOTE: EVENTUALI COSTI AGGIUNTIVI DOVUTI A PRESCRIZIONI PARTICOLARI DI ENTI O SOGGETTI TERZI DOVRANNO ESSERE SPECIFICATI NEL PREVENTIVO

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		
TARIFFE PER ALLACCIAMENTI		ALL/2
SERVIZIO FOGNATURA		
PREZZO PRESA uso domestico e assimilati	STERRATO	ASFALTO - PORFIDO ACCIOTOLATO
DIRITTO FISSO PER ALLACCIAMENTO	0,00	0,00
PRESA DA 0 A 5 MT (sino a 5 mq)	800,00	1000,00
TOTALE ALLACCIAMENTO	800,00	1000,00
SUPPLEMENTI E VARIE		
RIPRISTINI - per ogni mq in più - su prescrizione dell'ente proprietario della strada - tappeto e fresatura	-----	25,00
PER EVENTUALI SPESE ISTRUTTORIE A FORFAIT (per ogni pratica) - Provincia, A.N.A.S., altri Enti Locali	150,00	150,00
SUPPL. OLTRE I 5 MT/per mt - scavo - reinterro - materiale arido e binder	80,00	110,00

Nei casi delle prese multiple di acquedotto il costo dell'allacciamento è maggiorato di Euro 100 per ogni unità abitativa oltre la prima.

Anche per i nuovi allacciamenti di fognatura a servizio di condomini il costo dell'allacciamento è maggiorato di Euro 100 per ogni unità abitativa oltre la prima.

ALLEGATO 3

		Ente di Governo dell'Ambito 4 Cuneese	
TIPOLOGIE DI USO			
Tipologia	Sottotipologia	Fasce	Dettagli
<i>Domestico</i>	Uso domestico residente	4 Fasce con agevolata	
	Uso domestico non residente	3 Fasce (no agevolata)	
	Uso condominiale		Utenza servita da un unico misuratore che distribuisce acqua a più di una unità immobiliare, anche con diverse destinazioni d'uso. Come metodo, si riconduce il consumo dell'utenza condominiale alle altre tipologie/sottotipologie sulla base della natura delle utenze sottostanti
<i>Industriale</i>	Assimilabili ai domestici	4 Fasce	
	Autorizzati allo scarico in fog		Se autorizzazione allo scarico F e D calcolati con formula del Titolo IV
<i>Artigianale/Commerciale</i>		4 Fasce	Se autorizzazione allo scarico F e D calcolati con formula del Titolo IV
<i>Agricolo/Zootecnico</i>	Agricolo	4 Fasce	Vivali, Serre, Agriturismi, Cantine (se autorizzazione allo scarico F e D calcolati con formula del Titolo IV)
	Zootecnico	1 Fascia	Se autorizzazione allo scarico F e D calcolati con formula del Titolo IV
<i>Uso pubblico non disalmentabile</i>	Attività di pubblico interesse (con proprietà o Gestione pubblica) e attività senza fine di lucro	1 Fascia	Ospedali, case di cura, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari, di vigilanza e di protezione civile (regione, province, prefettura, municipio - sedi e magazzini operativi), caserme, carceri, istituti scolastici, bocche antincendio a uso pubblico, bagni pubblici
	Attività economica esercitata a scopo di lucro	4 Fasce	
<i>Uso pubblico disalmentabile</i>	Attività di pubblico interesse (con proprietà o Gestione pubblica) e attività senza fine di lucro	1 Fascia	Fontanelle, palestre e piscine, cimiteri, campi sportivi, rotonde, casette dell'acqua, enti che non abbiano competenze sanitarie o di protezione civile. Strutture inerenti a sedi di regioni, province, prefetture, municipi – sedi e magazzini operativi* non riconducibili a servizi necessari per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza delle persone / di protezione civile, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione non possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza sono riconducibili all'uso pubblico disalmentabile.
	Attività economica esercitata a scopo di lucro	4 Fasce	
<i>Altri usi</i>		4 Fasce	
NOTE*	*Le tipologie e le sottotipologie sono cogenti ed ogni gestore deve riclassificare le proprie Utenze secondo tale schema		
	* La suddivisione in fasce è indicativa, da considerarsi come "a tendere"; qualora la sua applicazione generasse scompensi, ogni gestore può, per il momento, continuare ad usare la sua attuale suddivisione		
	* Relativamente alle bocche occorre far riferimento ad una Quota fissa in base al diametro + Quota variabile per i volumi consumati per le prove; in caso di effettivo incendio i volumi utilizzati non vengono fatturati		

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		ALL/4
TARIFFE PRESTAZIONI VARIE		
1.	COSTI DI PREVENTIVAZIONE E SOPRALLUOGO	€ 60,00
2.	SOPRALLUOGO E/O INTERVENTO IN SEGUITO A CHIAMATA DELL'UTENTE (l'importo viene corrisposto dall'utente solo nel caso in cui l'inconveniente non sia riconducibile alla rete idrica pubblica) - intervento di chiusura presa - intervento di apertura presa - controllo lettura contatore - riattivazione con solo apertura presa - intervento di mancata installazione del contatore per cause imputabili all'utente - verifica del livello di pressione risultato nella norma - verifica del misuratore da parte di tecnici del gestore su richiesta dell'utente - uscita del tecnico per recuperare la copia del contratto sottoscritto dall'utente già sollecitata dal gestore e non trasmessa dall'utente	€ 60,00
3.	RIMBORSO SPESE SOLLECITO E PER COSTITUZIONE IN MORA PER TUTTE LE TPOLOGIE D'UTENZA	costi sostenuti dal Gestore per la spedizione
4.	PER OGNI INTERVENTO DEL TECNICO PER INADEMPIENZE CONTRATTUALI: sospensione (chiusura presa); ripristino (apertura presa); disattivazione (rimozione contatore) riattivazione (installazione contatore e nuovo contratto) - spese come da punto 9	€ 60,00
5.	INSTALLAZIONE E RIMOZIONE COLONNINA PER ALLACCIAMENTO FORFETTARIO	€ 60,00
6.	COSTI VERIFICA CONTATORE (comprensivi dei costi di sostituzione del contatore) da corrispondere solo se l'esito della verifica attesta che l'errore di misurazione rientra nei limiti tollerati dalle disposizioni di legge (costi comprensivi dei costi Ente Verificatore) - senza smontaggio/apertura contatore da parte di operatori dell'Ente verificatore Euro 190 per Qn 1,5/3,5 (Q ₃ 2,5/6,3) + costo vivo contatore Euro 250 per Qn 5/10 (Q ₃ 10/16) + costo vivo contatore Euro 310 per Qn 15 (Q ₃ 25) + costo vivo contatore (per Qn e Q ₃ si intendono, rispettivamente, la portata nominale e permanente del contatore indicata sul quadrante dello stesso) - addizionale ai suddetti costi per smontaggio/apertura contatore da parte di operatori dell'Ente verificatore Euro 100,00	
7.	A - FORNITURA DI ACQUA POTABILE MEDIANTE AUTOBOTTE aziendale (solo per i comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale nr. 4) B - FORNITURA DI ACQUA POTABILE MEDIANTE AUTOBOTTE PRIVATA (prelievo alla fonte)	€ 120,00 a prelievo + € 1,50/km € 70,00 a prelievo
8.	SOSTITUZIONE CONTATORE DANNEGGIATO PER NEGLIGENZA DELL'UTENTE Euro 70,00 + costo vivo contatore	

TARIFFE PRESTAZIONI VARIE

9.	SPESE CONTRATTUALI --> spese di scrittura --> deposito cauzionale a garanzia degli obblighi contrattuali --> posa contatore per attivazione nuova utenza --> Bolli	€ 13,00
		come da indicazioni ARERA
		€ 50,00
		in vigore all'atto della stipula del contratto
10.	INTERVENTI SPECIFICI RICHIESTI DALL'UTENTE - costi per controlli impianti di acquedotto e fognatura (es. videoispezioni, utilizzo di traccianti, ricerca fughe, ecc...) richiesti dall'utente e riguardanti problematiche non di responsabilità del gestore - diritto di chiamata Euro - costo orario ad operatore comprensivo dell'utilizzo di attrezzatura e materiali (rimborso per massimo di due operatori) - costo specifico ad operatore per attività di videoispezione fognature con l'utilizzo di telecamera (rimborso massimo di due operatori) Qualora la problematica (perdite, infiltrazioni ...) sia causata dagli impianti del servizio idrico integrato di competenza del gestore, l'utente non deve pagare nulla	€ 50,00
		Euro/ora 35,00
		Euro/ora 55,00
11.	SPESE ISTRUTTORIE PARERE PER ATTIVITA' PRODUTTIVE spese istruttorie per rilascio parere legato all'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura delle attività produttive (comprensivo di eventuali sopralluoghi e verifiche)	€ 150,00
12.	SPESE ISTRUTTORIE PER OPERE DI URBANIZZAZIONE spese istruttorie per rilascio parere inerente la realizzazione di opere di urbanizzazione, a carico del soggetto privato proponente l'intervento (comprensivo di sopralluoghi e collaudi)	€ 150,00
13.	DIRITTO DI CHIAMATA PER ROTTURE IMPIANTI PUBBLICI causate da terzi	€ 150,00
14.	COSTI SOSTENUTI DAL GESTORE PER LA LIMITAZIONE DELLA FORNITURA COMPENSIVI DEL COSTO DEL LIMITATORE (*) - inserimento limitatore - rimozione limitatore	€ 70,00
		€ 60,00

(*) I costi saranno a carico del Gestore nei casi di cui all'art. 29 comma 3 con riferimento agli Utenti domestici residenti

Gli importi riportati nel presente Regolamento sono al netto di IVA.

PARERI AI SENSI DELL'ART. 49 D.LGS. 18.08.2000, N. 267

OGGETTO: ADEGUAMENTO DEL REGOLAMENTO D'UTENZA E CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E DELLA CARTA DEI SERVIZI – APPROVAZIONE;

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA
FAVOREVOLE

Il Direttore – Ing. Giuseppe Giuliano

Letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente
Mauro Calderoni

Il Segretario della Conferenza
Dott. Claudio Chianese

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione viene pubblicata mediante affissione all'Albo Pretorio Informatico dell'Ente di governo dell'Ambito n. 4 Cuneese dal giorno 8/01/2020 e per quindici giorni consecutivi.

L'Incaricata
Dott.ssa Carla Baudino

Cuneo 8/01/2020