

NORME CONTRATTUALI (Delibera C.d.A. Gran Sasso Acqua S.p.A. 11/2017 del 31 maggio 2017)

Art. 1 Definizioni, foro competente

Le presenti norme, le obbligazioni di diritto civile, le delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico e le leggi in materia, regolano i rapporti contrattuali del servizio idrico integrato nei bacini d'utenza serviti dalla Gran Sasso Acqua S.p.A. [ex Consorzio-Azienda per la Gestione delle Risorse Idriche (Co.Ge.R.I.), ed ex Azienda Consorziale "Acquedotto La Ferriera"], di seguito denominata Azienda, con sede legale in L'Aquila.

Sono obbligatorie per tutti i contraenti e dovranno intendersi parte integrante di ogni contratto senza che ne occorra la materiale trascrizione in quanto l'Utente ne riceve copia gratuita prima della stipula o del suo rinnovo, insieme alla "Carta del Servizio Idrico Integrato".

L'Azienda si riserva la facoltà di variare unilateralmente le clausole del presente contratto per giustificato motivo e ne darà comunicazione al Cliente in forma scritta. Dalla data di ricezione della comunicazione, il Cliente potrà esercitare il recesso nel termine di 60 giorni senza oneri a suo carico. Non costituisce variazione unilaterale soggetta alla disciplina di cui al presente articolo la variazione dei corrispettivi che derivano da adeguamenti automatici e/o disposti da norme di legge o dall'Autorità di regolazione del Servizio Idrico Integrato.

Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto all'Azienda le variazioni di residenza o cambio d'uso della fornitura o qualsivoglia altra modifica o variazione qualora tali eventi comportino una modifica di tariffe e/o imposte, la cui applicazione decorrerà dalla data di presentazione della domanda, senza riconoscimento di periodi pregressi; la presente costituisce clausola di tipo interpretativo ed ha pertanto valore retroattivo.

Per qualunque controversia inerente il rapporto di somministrazione è competente il foro di L'Aquila.

Ai fini delle presenti norme contrattuali del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **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, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **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;
- **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;
- **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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **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;
- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **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;
- **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'invio; 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 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'invio 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;
- **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;
- **disattivazione** della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **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. Nel caso di specie è la Gran Sasso Acqua S.p.A.
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **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;
- **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 posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **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 installato il misuratore dei volumi. Il punto di consegna, per la responsabilità contrattuale ed extracontrattuale, è al confine con la proprietà privata;
- **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;
- **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;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **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;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- **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;
- **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;
- **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;



- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **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 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;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Art. 2 Allacci idrici e fognari e proprietà delle condutture

Per i servizi gestiti, l'interessato deve presentare richiesta ai Servizi Commerciali aziendali.

Ad assoluta discrezione dell'azienda il personale dell'Azienda potrà recarsi presso l'abitazione degli Utenti che, necessitando di operazioni non eseguibili a mezzo telefono, abbiano difficoltà di spostamento (*quali persone anziane con difficoltà motorie, portatori di handicap e pazienti sottoposti a trattamenti di dialisi o soggetti a trattamento con supporti e/o macchinari elettromeccanici*) e che dichiarino d'essere privi di assistenza pubblica e/o familiare.

Per ottenere un nuovo allaccio e/o una scissione dell'impianto esistente e/o uno spostamento condotta e/o forniture temporanee e/o utenze zootecniche, l'interessato deve richiedere specifico preventivo. L'esecuzione dei lavori richiesti, in conformità a determinazioni tecniche e amministrative, avverrà dopo l'accettazione che è implicita se si effettua il pagamento immediato o palese se si sottoscrive l'addebito sulla prima fattura commerciale (*bolletta*) utile. In caso di ricostruzione e/o di ristrutturazione di un fabbricato costituito da più unità immobiliari, la domanda di allaccio idrico dovrà essere corredata da planimetria del fabbricato stesso, sottoscritta da un tecnico abilitato, con ubicazione dei misuratori.

Ogni allaccio idrico è subordinato allo smaltimento delle acque reflue nelle reti fognarie o altro sistema ritenuto idoneo dalle leggi vigenti (*si vedano gli articoli successivi: 14 - 63*). Nel caso di richiesta di riallaccio idrico in un fabbricato ristrutturato già dotato di fognatura prima dell'esecuzione dei lavori di ristrutturazione, l'utente dovrà autocertificare che la fognatura è perfettamente agibile e funzionante.

Per le forniture su strade non provviste di tubazioni stradali di distribuzione l'Azienda può accogliere le richieste, sempre nei limiti della potenzialità dei propri impianti, quando dai richiedenti le sia corrisposto un contributo a fondo perduto per spesa costruzione della tubazione stradale. Se tecnicamente possibile e nulla ostando rispetto alle presenti condizioni, l'entità e le modalità di pagamento dei contributi a fondo perduto saranno oggetto di comunicazione ai richiedenti nella forma del preventivo lavoro.

Le condotte stradali, anche se costruite con contributo a fondo perduto degli utenti e le derivazioni fino al contatore eseguite a spese degli Utenti, appartengono all'Azienda; agli adempimenti conseguenti si provvederà direttamente o per mezzo d'installatori autorizzati, compatibilmente con i programmi operativi, e fatti salvi gli impedimenti del richiedente o di forza maggiore non imputabili all'Azienda.

Art. 3 Contratto di somministrazione del Servizio Idrico Integrato

La fornitura avviene in seguito alla stipula del contratto di somministrazione nel quale vengono dichiarate dall'utente le condizioni di utilizzo del servizio, mentre per quanto riguarda la precisazione degli obblighi e dei diritti delle parti viene fatto esplicito richiamo al presente documento.

Il presente contratto è stipulato a tempo indeterminato con facoltà di recesso da parte di entrambi i contraenti.

La fornitura da parte dell'Azienda, oggetto del presente contratto, viene misurata dall'apparecchio di misura (contatore), installato dall'Azienda e di sua proprietà; eccezionalmente nei casi previsti dalle presenti norme o concordati espressamente in calce al contratto, a deflusso continuo modulato da lente idrometrica.

Ove si verificano condizioni eccezionali d'erogazione o di servizio, o sorgano altri gravi motivi, o per sopperire a fabbisogni d'emergenza nell'eventualità d'incidenti, è facoltà dell'Azienda, per gli usi diversi sospendere o revocare le forniture, e per quelli domestici, modulare con turni e altri sistemi la fornitura o se necessario sospendere l'erogazione.

Nel caso l'Utente voglia modificare l'uso e/o l'entità della fornitura deve richiedere e sottoscrivere un nuovo contratto.

In caso di morte del titolare della somministrazione, i suoi eredi sono responsabili, a norma di legge, verso l'Azienda di tutte le somme ad essa dovute dal titolare deceduto. Sono tenuti inoltre ad avvisare, nel termine di due mesi l'Azienda dell'avvenuto decesso e delle conseguenti modifiche che dovranno essere apportate al precedente contratto.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto la voltura dell'utenza richiesta dall'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza è gratuita. In questo caso il soggetto volturante assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Le forniture di acqua per:

• **Usi domestici classificati per categorie** (*destinati alle unità immobiliari adibite ad abitazioni civili di residenti, di non residenti, e altre tipologie affini. Qualsiasi utilizzazione effettuata in locali adibiti ad abitazione a carattere familiare o collettivo - con esclusione di alberghi, ospedali, case di cura, scuole, casa circondariale e simili - ovvero disposto in abitazione da privato consumatore finale non svolgente in tali locali alcuna attività di carattere imprenditoriale rientrante nel campo applicativo I.V.A., si qualifica come uso domestico*);

• **Usi diversi classificati per categorie** (*destinati ad essere utilizzati da attività manifatturiere industriali, commerciali al dettaglio e all'ingrosso, artigianali, zootecniche, agricole, stagionali, uffici e studi privati, attività alberghiera, turistica, sportiva ricreativa, scolastica, sanitaria, prestazioni di servizi, e altre attività che diano origine a scarichi terminali assimilabili a quelli provenienti da insediamenti abitativi- urbani, enti pubblici, strutture o uffici pubblici di stato - regione - provincia - comune*);

• **Usi non potabili classificati per categorie** (*nei nuovi insediamenti abitativi, commerciali e produttivi di rilevanti dimensioni che hanno l'installazione di reti acquedottistiche utilizzanti acque di qualità inferiore per lavaggio di wc, innaffiamento giardini, rurali, ovvero di tipo non potabile*);

sono attivate, salve diverse espresse specificazioni, dalla data in cui ha inizio per l'Utente la disponibilità d'acqua come risulta dalla documentazione ovvero il contratto di somministrazione decorrere dalla data di attivazione della fornitura.

La tariffa del ciclo idrico integrato di ciascuna categoria d'uso articolata per fasce di consumi e/o impegni (*composta dalle quote di tariffa dei servizi idrico, fognario, di depurazione, nonché dalle Quote fisse*) sono determinate dall'Ente di Governo dell'Ambito sulla base di quanto stabilito dalla delibere dell'Autorità. Le tariffe determinate dall'Ente di Governo dell'Ambito dovranno essere approvate dall'Autorità.

L'applicazione della struttura tariffaria costituisce il corrispettivo del ciclo idrico integrato, come specificato nell'Art. 1.



I prezzi relativi a materiali e opere sono adeguati sulla base delle forniture aggiudicate, di listini specifici, e del costo del personale.

Agli effetti della fatturazione le applicazioni tariffarie sono soggette ad eventuali conguagli, e qualunque tassa venga imposta sarà a carico dell'Utente finale. Stante la progressiva installazione di contatori per ogni singola unità abitativa nonché di contatori differenziati per le attività produttive e del settore terziario esercitate nel contesto urbano, qualora la fornitura dovesse servire con un solo apparecchio misuratore **usi promiscui** (*intesi per usi domestici e usi diversi*) ovvero non fosse tecnicamente possibile installare alimentazioni distinte per i predetti usi e categorie, e stipulare i relativi contratti di fornitura, il titolare dell'utenza così definita sottoscriverà un unico contratto di fornitura per usi diversi.

Nelle categorie degli usi diversi, trovano classificazione fontane e fontanili pubblici, bocche d'innaffiamento di strade e giardini pubblici, impianti destinati al lavaggio dei pubblici orinatoi, bocche o idranti situati sul suolo pubblico e le cui installazioni vengono eseguite dagli Enti o dall'Azienda su richiesta e a spese dei richiedenti.

È fatto divieto di prelevare acqua dalle fontane, bocche o idranti o impianti speciali antincendio, impianti di innaffiamento stradale e dei giardini pubblici, impianti di lavaggio delle fognature, se non dalle persone a ciò autorizzate e per gli usi cui sono destinate e dalle fontane pubbliche applicando alle bocche cannelle di gomma o di altro materiale equivalente o mediante canalizzazioni o altri sistemi diversi per condurla in locali privati, cisterne, serbatoi, ovvero modificare o alterare lo scopo di tali impianti finalizzati all'interesse pubblico.

I trasgressori incorrono nella denuncia all'autorità giudiziaria per i reati che saranno ravvisati.

Art. 4 Utilizzo del servizio e subentro nella fornitura

L'Utente finale è obbligato ad utilizzare la fornitura solo per gli usi previsti dal contratto e non può cederla sotto qualsiasi forma a terzi, né utilizzarla per propri scopi in locali ed ambienti diversi e non indicati nel contratto.

Qualsiasi utilizzazione della fornitura effettuata dall'Utente, anche per interposta persona, per usi diversi da quelli previsti, renderà l'Utente finale responsabile degli eventuali danni da liquidarsi con versamento di un importo corrispondente al consumo, calcolato secondo le tariffe e le imposte relative all'utilizzazione effettiva, secondo i criteri indicati negli articoli delle presenti condizioni e con riserva da parte dell'Azienda di sospendere la fornitura, dandone preavviso e fatta salva ogni azione giudiziaria in sede competente.

L'Utente finale che venda, ceda in locazione o comodato o a qualunque altro titolo anche precario a terzi, ovvero cessi semplicemente di utilizzare direttamente i locali dove sono installati gli impianti di fornitura, ha l'obbligo di darne formale ed immediata comunicazione all'Azienda, mediante raccomandata A.R. ovvero presso gli sportelli dell'Azienda che darà riscontro con ricevuta.

Analoga, in caso di trasferimento o comunque di abbandono dei locali serviti, l'Utente finale è tenuto a dare disdetta; tuttavia, il contratto cessa anche quando, senza che vi sia stata disdetta formale dell'Utente finale precedente, altri facciano richiesta di sottoscrivere un contratto per la medesima fornitura ed il contatore sia accessibile per la rilevazione dei consumi, **purché il subentrante dichiari - sotto la propria responsabilità - da quale titolo legale derivi il possesso dell'immobile servito (proprietà, locazione, consenso espresso dell'Utente finale precedente, ecc.)**.

In caso contrario, l'Utente finale rimarrà esclusivo responsabile del pagamento dei consumi effettuati dai suoi successori e dei canoni e tasse relative, nonché di qualunque danno arrecato ai misuratori e comunque a quanto installato e di proprietà dell'Azienda.

In nessun caso la disdetta e la successione di terzi nell'utenza potrà essere utilizzata quale pretesto per non pagare fatture scadute dell'Azienda: pertanto l'Utente finale che abbia ancora un debito verso l'Azienda, non potrà ottenere, neppure per interposta persona, o a nome di familiare convivente, la riattivazione della fornitura, ovvero altra fornitura da parte dell'Azienda, né, qualora l'abbia ugualmente ed erroneamente ottenuta, a continuare a fruirne.

L'Utente, sulla base del tipo di contratto stipulato, deve pagare i relativi corrispettivi fino al momento in cui cesserà l'erogazione del servizio e solleva l'Azienda da ogni responsabilità riguardante la cessazione da lui richiesta.

L'Azienda cesserà l'erogazione, compatibilmente con i propri programmi operativi e tenendo possibilmente conto delle indicazioni date dall'Utente finale, ma non risponderà di ritardi ad essa non imputabili ovvero dovuti a cause di forza maggiore inclusa l'impossibilità di accedere ai contatori. Si precisa che nei casi di forza maggiore e nel caso in cui per le operazioni di rimozione del contatore sia necessaria la presenza dell'utente finale e quest'ultimo si renda irreperibile, l'efficacia della richiesta di cessazione dell'utenza rimane sospesa e l'utente finale è tenuto al pagamento di ogni corrispettivo, fisso o variabile, derivante dal mantenimento dell'utenza attiva fino al momento dell'effettiva rimozione del contatore. L'Utente è obbligato a comunicare ai Servizi Commerciali dell'Azienda il recapito al quale inviare la chiusura contabile dell'utenza nonché le variazioni dell'indirizzo di residenza.

L'Utente finale, che non osserverà quanto sopra determinato, resterà direttamente responsabile del pagamento del servizio idrico integrato effettuato da eventuali subentranti che non abbiano regolato il loro rapporto con l'Azienda, oltre ad ogni altra spesa e/o danni connessi e conseguenti all'uso degli impianti.

Resta salvo, in tal caso, il diritto dell'Azienda di sospendere immediatamente la fornitura.

A richiesta dell'Utente finale o per ragioni imputabili allo stesso, qualora sia necessario chiudere o riaprire la presa stradale dell'impianto, si è tenuti per ogni intervento al pagamento della prestazione, a titolo di rimborso.

Qualora l'Utente richieda interventi non di competenza dell'azienda ai sensi delle norme di legge sul Servizio Idrico Integrato e delle presenti norme contrattuali il costo degli stessi sarà ad Egli addebitato (all'Utente) con emissione di fattura commerciale.

Art. 5 Proprietà degli impianti e servizi di passaggio

L'Azienda provvede alla realizzazione degli impianti occorrenti fino al punto di cui al successivo articolo e ne rimane proprietaria. L'Utente finale è tenuto a corrispondere all'Azienda i contributi e/o le spese d'allaccio, senza che ciò comporti passaggio di proprietà dei beni e delle opere corrispondenti. Tali impianti potranno essere utilizzati dall'Azienda anche per altre forniture a terzi, senza che ciò comportino diritto alcuno per l'Utente finale o per il proprietario, di rimborso di quote di corrispettivi versati o di canoni per servizi o d'altre somme in genere. In particolare, ove motivi tecnici lo richiedano, l'Utente finale è tenuto a concedere all'Azienda la disponibilità di uno o più locali con diretto accesso dalla strada, idonei all'installazione delle apparecchiature necessarie per l'esecuzione della fornitura. L'Azienda rimane proprietaria degli impianti ed apparecchi che installerà in detti locali e potrà utilizzarli per altre forniture; la disponibilità dei locali è gratuita e se del caso sarà sancita da apposita convenzione.

La fornitura è da intendersi subordinata all'ottenimento ed alla permanenza delle autorizzazioni, permessi, servizi e quant'altro necessario alla costruzione ed all'esercizio degli impianti occorrenti.

L'Utente finale è obbligato a consentire o ad ottenere da terzi la costituzione di servizi di passaggio, d'appoggio o d'infissione a favore delle reti di distribuzione dei servizi e in ogni caso dovrà agevolare l'Azienda per il migliore esercizio della fornitura. La servitù s'intende gratuita se non diversamente pattuito e varrà anche nel caso in cui, tramite essa, siano effettuate forniture di servizi ad altri utenti.

Ove motivi tecnici lo rendano necessario, in altre parole qualora fosse necessario a servizio dell'immobile, l'installazione dell'autoclave prima del punto di consegna della fornitura e/o del contatore - tale impianto preventivamente autorizzato, e successivamente sigillato e controllato dall'Azienda - resterà di proprietà ed ingestione all'Utente finale che lo ha richiesto e fatto installare.



Art. 6 Caratteristiche degli impianti

Come già riportato nell'Art. 1, il punto in cui inizia la proprietà dell'impianto di ricezione privato con la relativa responsabilità ed onere per la manutenzione, è quello risultante dal raccordo tra la tubazione esterna stradale dell'Azienda e quella privata.

Sono a carico dell'Azienda le manovre, verifiche, manutenzioni e riparazioni sulla parte di proprietà, e pertanto tali interventi sono vietati agli utenti o a chi per loro - sotto pena del pagamento dei danni e con riserva di esperire ogni altra azione a norma di legge - ad eccezione di quelle relative agli scavi, reinterri, ripristini ed opere murarie in proprietà privata che sono a carico dei richiedenti.

L'ubicazione del contatore aziendale è di norma al confine con la proprietà privata in sito idoneo, riparato dagli agenti atmosferici esterni, protetto dagli eventi pericolosi ipotizzabili con la normale diligenza; per il posizionamento del contatore ed eventuali dispositivi di limitazione della portata l'Utente finale dovrà fare riferimento alle specifiche condizioni dell'Azienda che gli verranno comunicate.

L'Azienda può sostituirli o farli modificare ogni qualvolta lo ritenga opportuno.

L'effettiva erogazione della fornitura è subordinata alla presentazione da parte dell'Utente di una dichiarazione rilasciata da un tecnico qualificato o dall'installatore, iscritti negli appositi albi professionali, attestante l'esecuzione dell'impianto di ricezione, in ogni sua parte, secondo le normative vigenti (*legge 5/3/1990 n.46 e succ.*) e in ogni caso secondo i criteri della buona tecnica. Analoga dichiarazione deve essere presentata ai Servizi Commerciali dell'Azienda ogni volta l'Utente finale apportasse modifiche agli impianti interni. Gli impianti e gli apparecchi dell'Utente finale devono essere rispondenti alle vigenti disposizioni antinfortunistiche e devono essere costruiti, installati e mantenuti, secondo norme di buona tecnica ed igienicità. Le tubazioni della distribuzione privata che ricadono all'esterno degli stabili entro cortili, su aree scoperte, devono essere messe in opera a profondità non inferiore a 60 (sessanta) centimetri dal piano di terra a sufficiente distanza dai canali di rifiuto e a quota a loro superiori.

Nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da non poter essere danneggiate, non in vicinanza di superfici riscaldate o camini; qualora quest'ultima condizione non possa essere assicurata, le condotte dovranno essere convenientemente coibentate, così come nessun tubo dell'impianto potrà di norma sottopassare od essere posto entro fognie, pozzetti di smaltimento, pozzi neri e simili: quando non sia possibile altrimenti, per accertate necessità, detti tubi dovranno essere protetti da una guaina a tenuta idraulica convenientemente rivestito contro la corrosione. Gli eventuali giunti dovranno distare dalle estremità dell'attraversamento almeno 1 (un) metro.

Nei punti più depressi delle condotte saranno installati rubinetti di scarico. Ogni colonna montante deve avere alla base oltre al rubinetto di scarico anche un rubinetto d'intercettazione.

È vietato collegare le condutture d'acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acque non potabili o d'altro acquedotto o commiste a sostanze estranee.

L'eventuale collegamento delle condutture d'acqua potabile con impianti per la produzione d'acqua calda è ammesso solo nei casi in cui è installata idonea valvola di "non ritorno".

È ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile con apparecchi a cacciata per latrine, senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante.

Tutte le bocche devono erogare acqua con zampillo libero e visibile al di sopra del livello massimo consentito dai recipienti ricevitori.

L'impianto interno dovrà essere elettricamente isolato dalla rete stradale con apposito giunto isolante e non potrà essere utilizzato come presa di terra per il collegamento di apparecchi elettrici.

Le installazioni per l'eventuale sollevamento dell'acqua nell'interno degli edifici, devono essere realizzate in maniera che siano impediti ritorni in rete dell'acqua pompata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature. È vietato in ogni caso l'inserimento diretto delle pompe sulle condotte derivate da quelle stradali. Gli schemi d'impianto di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti all'approvazione dell'Azienda, che può prescrivere eventuali modifiche.

Il proprietario dell'immobile garantisce che l'impianto sarà mantenuto nelle condizioni di sicurezza e idoneità.

L'Azienda può modificare, anche in corso di contratto, con congruo preavviso le caratteristiche della fornitura, e nel caso l'Utente finale non receda dal contratto entro 30 giorni dalla pubblicizzazione predetta, le modifiche s'intendono tacitamente accettate. L'Utente finale è tenuto a modificare l'allaccio, a Sua cura e spese, a semplice richiesta dell'Azienda, qualora fosse variato il tracciato. Sono a carico del richiedente la fornitura, la realizzazione degli scavi, demolizioni, reinterri, ripristini ed opere murarie in proprietà privata; il richiedente espressamente ed incondizionatamente solleva l'Azienda da qualsiasi responsabilità civile e/o penale connessa alla realizzazione delle suddette opere assunte a Suo carico, in pari tempo impegnandosi all'osservanza di tutte le misure di sicurezza e salvaguardia previste dalle leggi vigenti, e a ripristinare le pavimentazioni interessate dai lavori nelle stesse caratteristiche di quelle preesistenti.

Gli impegni di fornitura dell'Azienda s'intendono riferiti al punto d'entrata della derivazione in proprietà privata.

L'Azienda ha facoltà di inserire nella derivazione un limitatore di portata commisurato alle massime prestazioni del contatore.

Art. 7 Apparecchi misuratori e gestione delle perdite occulte

L'Utente finale accetta che gli strumenti di misura ed eventuali dispositivi di limitazione della portata con i loro sigilli siano sempre accessibili agli incaricati dell'Azienda e non siano manomessi; ove l'Utente impedisca od ostacoli il libero accesso nei locali, per la verifica degli stessi e dei loro sigilli, si determinerà la riserva dell'Azienda di sospendere la fornitura, salva ogni azione giudiziaria in sede competente. L'Utente deve provvedere perché siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti gli apparecchi costituenti l'impianto e la derivazione nel tratto che corre lungo la Sua proprietà. È responsabile dei danni provocati da qualsiasi causa, non di forza maggiore ed è tenuto a rimborsare le spese di riparazione. In particolare deve attuare i provvedimenti idonei ad evitare gli eventuali pericoli del gelo. **Sono a Suo carico le spese per il disgelo e le eventuali riparazioni o sostituzioni.** L'Utente può chiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi; il costo sarà addebitato all'Utente finale nel caso in cui dalla verifica del contatore si riscontri il regolare funzionamento dello stesso. Qualora i complessi di misura risultino inesatti l'Azienda provvederà a propria cura e spese a sostituirli o ritrarli, procedendo alla ricostruzione dei consumi che saranno valutati mediante equi confronti con quelli verificatisi in analoghi periodi e condizioni, e/o tenendo conto d'ogni altro elemento utile ed idoneo negli ultimi cinque anni. "In base alla direttiva CEE 75/33 recepita con D.P.R. 854/82 e da ultimo visto l'allegato MI-001 al Dlgs 2 febbraio 2007 n. 22, il funzionamento del contatore è regolare per una misura all'interno dei seguenti limiti di tolleranza:

- Più o meno del 5% per la portata minima;
- Più o meno del 2% per la portata di transizione e massima.

Se la verifica accerta che il contatore funziona correttamente sulla base della norma sopra riportata, il cliente deve pagare il costo sostenuto dall'azienda per la verifica. La Gran Sasso Acqua S.p.A. si riserva discrezionalmente di non addebitare il costo della verifica all'utente ove ravvisi che il dubbio sul corretto funzionamento del contatore sia stato indotto da cause contingenti quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, un repentino e considerevole aumento dei consumi rispetto alla media.



Considerato che il punto di consegna, per la responsabilità contrattuale ed extracontrattuale, è al confine con la proprietà privata e che il contatore e/o altro strumento di misura, avendo il solo scopo di quantificare l'erogazione, è collocabile - se non ostano ragioni tecniche o di diverso vincolo - in posizione d'accessibilità alla lettura e agli adempimenti della controprestazione, l'Utente finale è tenuto alla diligenza ribadita dal Codice Civile nella manutenzione dei propri impianti di distribuzione ed utilizzazione.

L'Utente finale è tenuto al pagamento dell'importo dovuto in base alla quantità misurata dal contatore. L'Utente finale è tenuto ad informare immediatamente l'Azienda di eventuale dispersione dell'acqua al fine di verificarne in contraddittorio l'effettiva esistenza. In caso di perdite occulte non imputabili a negligenza dell'Utente finale ed evidenziate da consumi anomali, l'Utente finale potrà presentare istanza per la riduzione parziale delle quote di tariffa, allegando documentazione comprovante l'assenza di responsabilità e la riconducibilità dei consumi anomali alla perdita rilevata. La riduzione richiesta potrà essere riconosciuta dall'Azienda solo per il periodo di fatturazione antecedente la documentazione della perdita e, in ogni caso, per perdite non anteriori a sei mesi. Al fine di determinare l'ammontare della riduzione, l'Azienda accerta che i consumi anomali siano dovuti esclusivamente a guasto o rottura non imputabili all'Utente finale; verifica che il consumo anomalo rilevato sia superiore al consumo medio degli ultimi due anni; verifica l'entità della perdita e gli eventuali lavori di riparazione. L'agevolazione sarà applicata alla fattura in scadenza, calcolando il consumo medio dell'Utente finale nel corrispondente periodo dei due anni precedenti a quello in cui è stata accertata la perdita ed addebitandolo secondo le tariffe in vigore al momento della emissione della fattura.

Art. 8 Letture, tempi di fatturazione e stima dei consumi

Le letture delle utenze verranno effettuate sulla base di quanto stabilito dalle delibere tempo per tempo vigenti dell'Autorità (nell'attualità Deliberazione 5 Maggio 2016 218/2016/R/IDR.).

La fatturazione del sistema idrico integrato (acqua fogna e depurazione), ai sensi dell'art 38 della Del. AEEGSI 655/2016, avranno la periodicità minima di fatturazione stabilita come segue:

Consumi medi annui	Numero bollette	Cadenza
0 -100 mc	2	Semestrale
101-1000 mc	3	Quadrimestrale
Oltre 1000	6	Bimestrale

Per ogni cadenza si fatturerà il consumo reale sulla base delle letture rilevate e secondo l'impegno contrattuale (con detrazioni di eventuali acconti emessi nel periodo intercorrente) e un acconto calcolato sulla base di una stima fino al periodo di riferimento della bolletta. Ove nella fattura siano presenti consumi stimati, gli stessi derivano dal risultato della seguente formula:

$$C_s = \frac{Mis2 - Mis1}{Ng} \times \text{giorni stima}$$

Dove:

C_s = consumo stimato;

Mis 2 = ultima misura reale disponibile;

Mis 1 = prima misura reale disponibile nell'arco degli ultimi 2 due anni ove presente (anno mobile);

Ng = numero giorni intercorrenti tra la misura 2 e la misura 1;

Giorni stima = numero giorni tra ultima lettura reale e fine periodo del riferimento della fattura.

Il tipo di fatturazione è riportato nel foglio riepilogativo iniziale. Nelle nuove forniture si assume a riferimento del consumo quello di utenze analoghe. L'Azienda ha in ogni caso la facoltà di far eseguire, letture e fatturazioni supplementari a sua discrezione. Ove per qualsiasi causa non fosse possibile ottenere la lettura dei misuratori in tempo utile per la fatturazione, l'Azienda potrà effettuare la fatturazione stessa sulla scorta di letture stimate, salvo conguaglio, oppure fatturare - secondo il contratto di fornitura in essere - le quantità previste rapportate ai giorni del periodo di fatturazione.

Qualora l'impossibilità della lettura superi un anno (*l'Utente ne è informato sulla fattura o altra espressa comunicazione*) si è soggetti alla cessazione della fornitura che sarà riattivata solo dopo la lettura ed il pagamento di quanto eventualmente dovuto, incluse le spese sostenute dall'Azienda.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture, oppure nel caso di malfunzionamento del misuratore, relativamente ad un determinato intervallo temporale, si procederà alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato **C_a** come segue:

$$\sum_{i=1}^{i=365} C_{si} = C_a$$

Dove:

- **C_{si}** rappresenta il consumo giornaliero stimato dal gestore per il giorno *i* dell'anno solare corrente.

All'Utente finale è riconosciuta la facoltà di dimostrare il mancato o ridotto utilizzo del servizio nel periodo oggetto di determinazione induttiva.

Negli usi diversi le fatturazioni dei m3 impegnati vengono determinate (*alle tariffe di competenza*) in base al criterio del calcolo proporzionale (pro die).

L'impegno può essere modificato dall'Utente per l'anno successivo entro e non oltre l'ultimo giorno lavorativo del mese di gennaio.

L'unità di misura è il metro cubo (*sintetizzata : m3 o mc.*)

Art. 9 Pagamento delle fatture, reclami e richieste di informazioni, morosità.

Le fatture spedite nel luogo di fornitura o altro indirizzo, se richiesto dall'Utente finale, dovranno essere pagate integralmente con le modalità ed entro i termini indicati sulle fatture stesse, secondo quanto disposto dall'art. 1277 del Codice Civile.

L'Utente finale non deve eseguire pagamenti in conto corrente postale utilizzando bollettini diversi da quello allegato alla fattura, onde evitare eventuali disguidi di cui sarà unico responsabile. Si devono sempre utilizzare le «bollette» ricevute o richiedere duplicato ai Servizi Commerciali dell'Azienda.



Nel corso del contratto, le modalità ed i termini potranno essere modificati, previa debita informazione agli Utenti sul modulo della fattura.

L'Utente finale che non si vede recapitare la fattura nei tempi di cui al precedente articolo deve farne richiesta ai Servizi Commerciali dell'Azienda. La regolarità o meno dei pagamenti sarà riportata sulle fatture. La fattura pagata deve essere conservata per 5 anni (*art. 2948 punto 4 del Codice Civile*), e per non meno di anni 5. L'Utente finale è tenuto a controllare che l'aliquota I.V.A. applicata sia quella effettivamente dovuta, segnalando tempestivamente ai Servizi Commerciali dell'Azienda eventuali anomalie rilevate. Gli utenti finali tenuti alla contabilità I.V.A. devono fornire ai Servizi Commerciali dell'Azienda i relativi dati.

Per l'esame dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione da parte degli utenti finali si applicano le norme del Titolo V della Delibera dell'Autorità n. 655/2015 e s.m.i. 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 contiene i requisiti minimi previsti dalla delibera dell'Autorità 655/2015.

Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento degli importi fatturati entro le scadenze indicate sulle fatture e quindi con un termine non inferiore a 20 giorni dalla data di emissione delle stesse.

In caso di ritardo pagamento delle fatture, ovvero dopo la data di scadenza, l'Azienda ha diritto di esigere sugli importi pagati con ritardo un corrispettivo, a titolo di penale (addebitato nelle successive bollette):

- *Per le transazioni non commerciali: 3 punti percentuali su base annua maggiorati del Tasso Unico di Riferimento della Banca Centrale Europea* secondo la decorrenza ed il valore (della quota variabile) stabiliti con decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze ai sensi dell'art. 5 comma 2 del Dlgs 231/2002.
- *Per le transazioni commerciali: il saggio di interesse stabilito con decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze ai sensi dell'art. 5 comma 2 del Dlgs 231/2002 (nell'attualità 8 punti percentuali più tasso unico di Riferimento della Banca Centrale Europea vigente nel primo giorno lavorativo di ogni semestre).*

Il mancato pagamento dopo la data di scadenza, comporta:

- La sospensione della fornitura, **dandone preavviso con raccomandata**, e quindi la risoluzione del contratto senza alcuna responsabilità civile e/o penale per eventuali danni a cose e/o persone che da ciò potessero derivare;
- Il recupero del credito ovvero della somma da pagare unitamente agli addebiti e alle spese conseguenti, con le modalità più idonee al recupero.

I crediti eventualmente vantati nei confronti del Cliente, indipendentemente dalla loro entità, potranno essere in tutto o in parte ceduti a terzi pro-solvendo o pro-soluto.

La risoluzione del contratto comporta l'emissione di una fattura di fine fornitura unitamente agli addebiti e alle spese conseguenti; la risoluzione per morosità comporterà per l'Utente finale, a pagamento avvenuto del debito maturato, un nuovo contratto di fornitura.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

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

Art. 10 Verifica degli impianti e dei misuratori

L'Azienda può in qualsiasi momento effettuare verifiche degli impianti e degli apparecchi d'utilizzazione dell'Utente, il quale è tenuto a consentire l'accesso per tale fine al personale aziendale o a terzi espressamente incaricati e muniti del relativo tesserino di riconoscimento. Il personale tecnico dell'Azienda, in qualità di incaricato di pubblico servizio, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 358 del codice penale, provvede a verificare le reti di distribuzione, gli impianti e le apparecchiature interne nonché a rilevare i consumi di acqua ed eventuali anomalie, infrazioni contrattuali e/o violazioni di legge. Ai sensi dell'articolo 331 del codice di procedura penale, il personale tecnico dell'Azienda provvede inoltre a segnalare alle Autorità competenti qualsiasi notizia di reato appresa nell'esercizio o a causa del proprio servizio. Qualora, per fatto imputabile all'Utente finale, al personale incaricato venga impedito il libero accesso al fine di svolgere le predette attività, l'Azienda si riserva di applicare una penale pari ad **Euro 100,00** oltre IVA oltre che di sospendere la fornitura.

Art. 11 Sospensione della fornitura e procedure concorsuali

Si prevede la sospensione della fornitura e la conseguente risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1453 Codice Civile, nei seguenti casi:

- inadempienza agli obblighi previsti dalle presenti norme e condizioni o di mendaci dichiarazioni;
- mancanza delle condizioni di sicurezza, come previsto;
- alterazione o manomissione dolosa del contatore, dei relativi sigilli o delle tubazioni di alimentazione;
- qualora il Cliente non metta in condizione l'Azienda di accedere al contatore per effettuare la rilevazione dei consumi, o svolgere altre operazioni di manutenzione o controllo;
- mancato pagamento di una o più fatture;
- qualora gli inadempimenti del Cliente sopra descritti si siano verificati in altre utenze gestite dall'Azienda e riconducibili allo stesso soggetto giuridico;
- qualora il Cliente abbia prelevato fraudolentemente l'acqua o abbia abusato dei servizi forniti dall'Azienda;
- nel caso in cui il Cliente, che sia imprenditore o persona giuridica fallibile, venga dichiarato fallito o sia sottoposto a liquidazione coatta amministrativa.

Nel caso in cui in sede di sopralluogo il personale della Gran Sasso Acqua S.p.A. verifichi che il contatore è stato rimosso dall'utente e/o da altri, noti o ignoti o addirittura che il contatore manchi, salve le altre conseguenze previste dalla legge e dalle norme contrattuali per l'accadimento appena descritto, l'utenza è da considerarsi cessata di ufficio e la eventuale richiesta di spostamento del contatore presentata da parte dell'utente sarà trasformata d'ufficio in domanda di nuovo allaccio.

Qualora invece il Cliente sia sottoposto a procedura di concordato preventivo deve essere soddisfatto per intero il credito relativo alle prestazioni di somministrazione eseguite dopo il decreto di ammissione al concordato. Il credito del somministrante per il prezzo delle somministrazioni eseguite prima dell'ammissione del debitore somministrato al concordato preventivo è soggetto al concorso a norma dell'art. 184 legge fallimentare, al pari degli altri crediti anteriori al decreto di apertura della procedura, ed è, perciò, pagato nella percentuale concordataria, anche se il rapporto prosegue in costanza della procedura.

In tali casi, qualora l'impresa o società sottoposta a procedura concorsuale, abbia ceduto l'azienda a terzi e con essa abbia inteso cedere i contratti di somministrazione, l'Esercente sarà tenuta ad erogare i servizi di cui a contratto solo ed unicamente nel caso in cui la cessionaria formalizzi per iscritto il proprio subentro entro trenta giorni dall'invito in tal senso inviato dall'Esercente a mezzo raccomandata A.R.



La riattivazione della fornitura sospesa avverrà con i tempi ed i costi previsti per i subentri d'utenza, dopo la stipula di un nuovo contratto di fornitura ed il pagamento delle eventuali fatture insolute, oltre alle spese di sospensione e riattivazione del servizio.

Art. 12 Interruzioni dell'erogazione dell'acqua

L'Azienda non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni, sospensioni o diminuzioni della erogazione dell'acqua per caso fortuito o causa di forza maggiore, per fatto di terzi o per esigenze delle autorità, per riparazioni, modifiche o ampliamenti alle reti ed impianti, per scioperi, e conseguentemente l'Utente finale non avrà diritto di pretendere somme né per abbuoni, né per risarcimenti.

L'utente si obbliga a rispettare i provvedimenti amministrativi di divieto o limitazione temporanei dell'uso dell'acqua. In caso di mancato rispetto dei suddetti provvedimenti amministrativi, ferma l'applicazione di tutte le altre sanzioni previste dalla legge, l'Azienda applicherà una penale pari ad **Euro 100,00** oltre IVA.

Le utenze che per loro natura richiedono un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva (*accumulo d'acqua in serbatoio*) - previa autorizzazione dell'Azienda - la cui bocca d'erogazione deve trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento. L'Azienda non è in alcun modo responsabile per gli incidenti di qualsiasi specie che avvenissero in conseguenza dell'uso dell'acqua. L'Utente che, in qualsiasi modo, abbia concorso a determinare danni agli impianti di pertinenza dell'Azienda, sarà tenuto a risarcirli, e sarà integralmente responsabile per danni a cose e persone derivanti da difetti d'impianto o guasti delle apparecchiature successivi al punto di consegna.

Ugualmente l'Azienda non assume alcuna responsabilità per eventuali danni a cose e persone conseguenti a deficienze delle installazioni a valle del punto di consegna in occasione dell'allacciamento dell'acqua.

Art. 13

Le concessioni per bocche o idranti o impianti speciali antincendio prevedono che gli stessi siano conformi alle disposizioni di legge in materia [D.P.R. 29/07/1982 n. 577 - D.M. 12/04/1996 - Circ. 5/05/1998 n. 9 - D.M. 9/04/1994 - L. 7/08/1997 n. 266 - ecc.] e le tariffe corrispettive addebitate in fattura (si veda la *Carta del servizio idrico integrato*). Gli impianti antincendio saranno sigillati dall'Azienda, ed ogni uso improprio ovvero diverso dallo spegnimento perseguito legalmente, oltre al pagamento di una penale corrispondente al triplo del proprio corrispettivo annuo e alle altre spese sopportate in personale e mezzi.

Quando si sia fatto uso dell'impianto antincendio, l'Utente finale deve darne comunicazione ai Servizi Commerciali dell'Azienda entro 48 ore, affinché questi possa provvedere alla risigillatura.

In caso d'inadempimento si applicherà all'Utente, a titolo di penale, per ogni impianto, il doppio del corrispettivo dovuto per un anno.

NORME RELATIVE AI SERVIZI FOGNARI E DEPURATIVI

Art. 14 – Oggetto

Le presenti norme disciplinano gli usi della rete fognaria e dei depuratori nel territorio gestito, definiscono i tipi e le modalità di scarico ammissibili, i requisiti tecnici dei manufatti di scarico e delle reti di fognatura, le procedure amministrative e tecniche per il rilascio delle autorizzazioni, le ispezioni e i controlli. In particolare:

- limiti di accettabilità in fognatura di ciascun elemento inquinante, in funzione dello stato delle opere di fognatura e dell'impianto di depurazione finale;
- le modalità del rilascio delle autorizzazioni e nulla osta allo scarico in pubblica fognatura;
- le modalità di sigillatura della saracinesca di intercettazione dell'eventuale condotta di corto circuitazione dell'impianto di depurazione;
- le modalità di controllo degli scarichi in rapporto ai limiti di accettabilità;
- le norme tecniche di allacciamento;
- i criteri per la determinazione delle spese di allacciamento, tariffe, e quant'altro utile.

Art. 15 – Definizioni

Ai fini delle presenti norme si definiscono:

Acque bianche: le acque meteoriche, di dilavamento (provenienti da cortili, tetti, terrazze e qualunque area scoperta) e quelle provenienti da falde idriche sotterranee;

Acque nere: le acque usate per le varie attività dell'uomo provenienti da insediamenti civili (bagni, WC, cucine, lavanderie, ecc.) e da insediamenti produttivi (acque di raffreddamento provenienti da stabilimenti artigianali ed industriali o loro pertinenze);

Scarico: qualsiasi immissione diretta tramite condotta di acque reflue liquide, semiliquide e comunque convogliabili nelle acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione;

Scarichi derivanti da insediamenti di servizio: Si definiscono insediamenti "di servizio" gli insediamenti nei quali vengono effettuate attività "di servizio" suscettibili di produrre reflui di natura diversa da quelli esclusivamente domestica.

Sono considerati "scarichi derivanti da insediamenti di servizio" tutti gli scarichi provenienti da insediamenti adibiti alle prestazioni qui di seguito indicate:

- concessionarie auto con annesso autolavaggio o carrozzeria;
- autofficine;
- carrozzerie;
- autolavaggi;
- depositi di mezzi per trasporto pubblico;
- lavanderie ad umido e tintorie aventi uno scarico annuo superiore a 2.000 mc./anno;

Altri insediamenti che pure svolgono attività di servizio, non compresi tra quelli sopra elencati, possono essere assoggettati dall'Azienda a verifica qualitativa e se del caso, inseriti in questa categoria.

Scarichi derivanti da insediamenti diversi: Agli scarichi provenienti da attività diverse da quelle contemplate nel precedente punto si applicano le prescrizioni e i limiti previsti per la categoria nella quale i reflui stessi possono rientrare per analoga composizione quali-quantitativa, purché sia garantito che lo scarico finale della fognatura rispetti i limiti di tabella 3 o 3/A o quelli stabiliti dalle regioni ai sensi delle presenti norme.

Gli scarichi appartenenti a questa classe devono essere esplicitamente autorizzati allo scarico, ai sensi del D.Lgs. n. 152 del 03/04/2006 e s.m.i. dal gestore ivi compresi quegli insediamenti con scarichi terminali provenienti esclusivamente da servizi igienici, cucine, mense, ecc.

Acque di scarico: tutte le acque reflue provenienti da uno scarico; Sono esclusi i rilasci di acque previste all'art. 114 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.



Acque reflue domestiche o civili: acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche;

Acque reflue assimilate alle domestiche o civili: gli scarichi di acque reflue domestiche saranno sempre ammessi nelle pubbliche fognature fatta salva l'adozione di eventuali prescrizioni da parte del gestore o dei Comuni in relazione alla corretta gestione della rete fognaria e degli impianti di depurazione. Ai sensi dell'art. 101 comma 7 D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., ai fini della disciplina degli scarichi e delle autorizzazioni, sono assimilate alle acque reflue domestiche – civili:

- le acque che presentano caratteristiche qualitative equivalenti;

- le acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti prevalente da metabolismo umano e da attività domestiche.

Sono compresi nella classe degli scarichi di acque reflue domestiche gli scarichi provenienti da attività suscettibili di produrre acque di lavorazione del tutto assimilabili ai reflui domestici derivanti da insediamenti abitativi che potranno recapitare nella rete fognaria **previo pre-trattamento** e nel rispetto dei parametri previsti nell'allegato 5 Allegati Parte III del Dlgs. 152/2006 e s.m.i..

- Di seguito si fornisce un elenco indicativo ma non esaustivo delle attività sopra descritte:

a) Attività adibite alla produzione diretta di beni all'utenza:

- mense, self services
- bar, ristoranti, friggitorie, ecc.
- panetterie artigianali
- pasticcerie artigianali preparazione gelati
- preparazione pasta fresca
- latterie

b) Attività di servizio :

- parrucchieri uomo /donna
- estetica personale
- lavanderie a secco, stileria con un volume annuo di scarico inferiore a 2000 mc/anno
- laboratori odontotecnici con un volume annuo di scarico inferiore a 2000 mc./anno
- lavaggi automezzi di proprietà in numero non superiore a 10 unità per automobili e n. 5 unità per autocarri o macchine operatrici.
- sviluppo e stampa artigianale annesso a pubblico esercizio.

Gli scarichi di acque reflue domestiche non necessitano di autorizzazione esplicita allo scarico, fermo restando comunque la notifica dell'allacciamento da inoltrare al gestore e/o ai singoli Comuni competenti per territorio.

La notifica dell'allacciamento riguarda l'intero fabbricato per cui si intendono comprese tutte le unità abitative e le attività lavorative, descritte ai punti a) e b) del presente articolo, in esso contenute.

- le acque reflue provenienti da:

1. imprese dedite esclusivamente alla coltivazione del fondo o alla silvicoltura;

2. imprese dedite all'allevamento di bestiame che dispongono di almeno un ettaro di terreno agricolo funzionalmente connesso con le attività di allevamento e di coltivazione del fondo, per ogni 340 Kg di azoto presente negli effluenti di allevamento al netto delle perdite di stoccaggio e distribuzione;

3. imprese, dedite alle attività di cui sopra, che esercitano anche attività di trasformazione o di valorizzazione della produzione agricola, inserita con carattere di normalità e complementarietà funzionale nel ciclo produttivo aziendale e con materia prima lavorata proveniente per almeno due terzi esclusivamente dall'attività di coltivazione dei fondi, di cui si abbia a qualunque titolo la disponibilità;

4. impianti di acquacoltura e di piscicoltura che diano luogo a scarico e si caratterizzino per una densità di allevamento pari o inferiore a 50 litri al minuto secondo.

Acque reflue industriali: qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici in cui si svolgono attività commerciali o industriali, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque di dilavamento e comunque acque reflue provenienti da attività commerciali o industriali dove sia presente un impianto di pretrattamento prima dello scarico in pubblica fognatura. Sono compresi in questa classe:

a) scarichi derivanti da insediamenti di servizio

b) scarichi derivanti da macellazione animali

c) scarichi derivanti da mercati generali, mercati del bestiame

d) scarichi derivanti da attività di produzione alimentare

e) scarichi derivanti da attività di raccolta e smaltimento rifiuti solidi urbani (R.S.U). e/o di materiali inerti

f) scarichi di acque di dilavamento

g) scarichi di biomasse

h) scarichi derivanti da insediamenti diversi

Si definiscono insediamenti "di servizio" gli insediamenti nei quali vengono effettuate attività "di servizio" suscettibili di produrre reflui di natura diversa da quelli esclusivamente domestica.

Sono considerati "scarichi derivanti da insediamenti di servizio" tutti gli scarichi provenienti da insediamenti adibiti alle prestazioni qui di seguito indicate:

- concessionarie auto con annesso autolavaggio o carrozzeria;
- autofficine;
- carrozzerie;
- autolavaggi;
- depositi di mezzi per trasporto pubblico;
- lavanderie ad umido e tintorie aventi uno scarico annuo superiore a 2.000 m3/anno;

Altri insediamenti che pure svolgono attività di servizio, non compresi tra quelli sopra elencati, possono essere assoggettati dall'Azienda a verifica qualitativa e se del caso, inseriti in questa categoria.

Gli scarichi esistenti così come definiti dall'Allegato 5 e derivanti da questa tipologia di insediamenti devono rispettare i limiti di accettabilità allo scarico riportati nella tabella 3 Allegati Parte III del Dlgs. 152/2006 e s.m.i.

Stabilimento industriale o stabilimento: qualsiasi stabilimento nel quale si svolgono attività commerciali o industriali che comportano la produzione, la trasformazione o l'utilizzazione delle sostanze di cui alla tab. 3 Allegati Parte III del Dlgs. 152/2006 e s.m.i. ovvero qualsiasi altro processo produttivo che comporti la presenza di tali sostanze nello scarico;



Acque reflue urbane: acque reflue domestiche o civili o il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali ovvero meteoriche di dilavamento;

Rete fognaria: un'opera od un complesso di opere di proprietà pubblica, che raccoglie, allontana e scarica le acque bianche e/o nere, indipendentemente dalla loro lunghezza e dal rapito finale dello scarico, avente le caratteristiche di cui all'all. A della Delibera del Comitato Interministeriale per la tutela delle acque dall'inquinamento 04/02/77;

Fognatura separata: la rete fognaria costituita da due condotte, una 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 che canalizza le altre acque reflue unitamente alle eventuali acque di prima pioggia;

Fognatura unitaria o mista: la fognatura costituita da una sola rete per le acque sia bianche che nere;

Impianto di depurazione: un complesso di opere edili e/o elettromeccaniche ed ogni altro sistema che dia luogo, mediante applicazione di idonee tecnologie, a una riduzione del carico inquinante del liquame a essa convogliato dai collettori fognari;

Impianto di pretrattamento: ogni apparecchiatura atta a **ricondere lo scarico proveniente da insediamento produttivo nei limiti quali – quantitativi richiesti per l'immissione nella fognatura pubblica**, tramite processi meccanici, fisici, chimici e biologici;

Titolare dello scarico: il produttore di qualsiasi scarico proveniente da insediamenti civili e/o produttivi;

Fabbricati esistenti: quelli per cui è stata rilasciata la concessione edilizia antecedente la data di entrata in vigore della normativa di riferimento (D. Lgs. 152/99 ovvero D.M. 30/07/99);

Fabbricati nuovi: quelli per cui è stata rilasciata concessione edilizia per nuova edificazione, risanamento e ristrutturazione successivamente alla data di entrata in vigore della normativa di riferimento (D.Lgs. 152/99, ora Dlgs 152/2006, ovvero D.M. 30/07/99);

Pozzetto di ispezione: manufatto predisposto per il controllo quali - quantitativo delle acque di scarico e per il prelievo dei campioni, posto subito a monte del punto di immissione in pubblica fognatura o in altri punti prescritti dal gestore del servizio di pubblica fognatura.

Art. 16 – Classificazione degli scarichi

Ai soli fini delle presenti norme gli scarichi si dividono in:

- Domestici o civili:** quelli provenienti da insediamenti adibiti ad abitazione o allo svolgimento di attività turistica, sportiva, ricreativa, scolastica e sanitaria;
- Assimilabili ai domestici o civili:** quelli provenienti dagli scarichi definiti al precedente art. 2, punto 6;
- Produttivi o industriali:** quelli provenienti da stabilimenti industriali.

Art. 17 – Competenze

Il gestore del servizio idrico integrato, provvede alla delimitazione del territorio servito dalla fognatura, considerate le indicazioni della Normativa Nazionale e Regionale in materia.

La costruzione e l'esercizio di opere fognarie principali, per i tratti in sede pubblica, sono di diretta competenza e responsabilità del gestore. I condotti di allacciamento alle opere fognarie principali, anche se in sede pubblica, sono di competenza dell'utente.

SCARICHI RECAPITANTI NELLA PUBBLICA FOGNATURA

Art. 18 – Obbligo di allacciamento

Salvo diversa normativa regionale, nelle località servite da pubbliche fognature, i titolari degli scarichi di acque reflue domestiche che recapitano in corsi d'acqua superficiali, sul suolo o negli strati superficiali del sottosuolo, devono allontanare i propri scarichi **mediante allacciamento alla pubblica rete fognaria**.

In forza delle presenti norme sono tenuti ad allacciarsi alla pubblica rete fognaria tutti i titolari di scarichi di acque reflue domestiche qualora il tracciato minimo **tecnicamente fattibile**, individuato dal gestore, dal confine di proprietà sia ad una distanza non superiore a 200 mt. dall'asse della pubblica rete fognatura. Pertanto al di sotto di 200 mt. di distanza, per effetto dell'art. 4 comma 1.3 della L.R. 60/2001, il titolare dello scarico dovrà **obbligatoriamente allacciarsi alla pubblica fognatura** e l'autorità competente al rilascio dell'autorizzazione è il gestore della fognatura.

Eccezionalmente i titolari di acque reflue industriali potranno mantenere un recapito diverso dalla pubblica rete fognaria, ove ciò non contrasti con le normative regionali e comunali in materia d'igiene e sanità pubblica.

Il gestore, in accordo con il Comune, determina, previa verifica tecnica, il termine entro il quale i titolari degli scarichi d'acque reflue domestiche esistenti, debbono provvedere all'allacciamento alla pubblica fognatura, con spese a proprio carico, previa richiesta, ove necessario, della concessione edilizia relativa alle opere fognarie interne.

Gli insediamenti civili che ricadono nel territorio servito dalla fognatura, immettono le proprie acque di rifiuto nella fognatura stessa.

Gli insediamenti produttivi che ricadono nel territorio servito, si allacciano alla fognatura pubblica previo trattamento e verifica da parte del gestore della compatibilità degli scarichi (rispetto della tabella parte III allegato 5 del Dlgs 152/2006) **con la potenzialità dei sistemi di convogliamento e depurazione disponibili o previsti**.

Art. 19 – Autorizzazione e/o nulla osta allo scarico

Ogni scarico nella pubblica fognatura deve essere preventivamente autorizzato dal gestore come previsto dall'art. 124, comma 1, del D.Lgs 152 del 03/04/2006.

La domanda di autorizzazione e/o di rilascio di nulla osta va effettuata, per ogni unità immobiliare originante lo scarico, esclusivamente sui moduli predisposti dal gestore.

Il gestore si esprime in ordine alla richiesta di autorizzazione e/o nulla osta entro 90 giorni dalla data di ricevimento della domanda.

L'autorizzazione e/o nulla osta sono rilasciati dal gestore, previo parere favorevole degli uffici preposti, al conduttore dell'unità immobiliare originante lo scarico, titolare d'obbligo dell'approvvigionamento idrico. E' facoltà del gestore accertare tramite sopralluogo, la regolare esecuzione degli scarichi.

Qualora lo scarico non sia ancora attivato o non sussistano le condizioni per il rilascio dell'autorizzazione definitiva è facoltà del gestore rilasciare **autorizzazione provvisoria**, o proroga di essa, per un periodo massimo di 1 (uno) anno; tre mesi prima della scadenza il conduttore deve richiedere il rilascio dell'autorizzazione definitiva dotandosi di quanto prescritto per l'idoneità allo scarico. Se la domanda viene presentata entro tre mesi dalla scadenza, lo scarico può essere mantenuto provvisoriamente in funzione nel rispetto delle prescrizioni contenute nell'autorizzazione precedente, fino all'adozione di un nuovo provvedimento. Qualora la richiesta definitiva non venga presentata entro la scadenza, dopo la diffida, si procederà a termini di legge.



L'autorizzazione definitiva e/o nulla osta allo scarico sono valide per il periodo previsto dalla normativa vigente (**quattro anni dal rilascio** – art. 124 comma 8 Dlgs 152/2006); le utenze domestiche – civili e assimilabili al civile, si considerano tacitamente rinnovate. Per le **utenze produttive va sempre richiesto il rinnovo** con le modalità previste dal precedente comma. Sia per le utenze civili che per le produttive qualsiasi modifica rispetto all'unità immobiliare (conduzione, destinazione d'uso, ampliamento, ristrutturazione, trasferimento, fonte di approvvigionamento, ecc.), al tracciato fognario approvato in origine o a ciclo di lavorazione, deve essere tempestivamente comunicata pena diffida e/o revoca dell'autorizzazione e/o nulla osta allo scarico. Sia per le utenze civili che per le produttive, ogni modifica rispetto alla autorizzazione e/o nulla osta originario comporta il rilascio di una nuova autorizzazione e/o nulla osta. Ogni e qualsiasi scarico non autorizzato è considerato abusivo e suscettibile di sospensione immediata senza pregiudizio delle relative sanzioni. La riattivazione dello scarico è subordinata all'acquisizione dell'autorizzazione e/o nulla osta, in difetto della quale si procede alla soppressione dello scarico e dei relativi manufatti, ponendo ogni onere e spesa a carico dell'inadempiente. In tal caso il gestore diffida alla regolarizzazione dello scarico fissando un termine perentorio per l'adempimento.

Art. 20 – Trattamento di rifiuti liquidi ed acque reflue

E' vietato lo sversamento nella pubblica rete fognaria di rifiuti liquidi e dei rifiuti costituiti da acque reflue, autostrasportati.

Il conferimento di rifiuti liquidi direttamente agli impianti di depurazione a mezzo autobotti è ammesso nel rispetto della normativa prevista dal Dlgs 152/2006 s.m.i..

Il gestore è in ogni caso autorizzato ai sensi dell'articolo 110 del Dlgs 152/2006 e s.m.i., ad accettare negli impianti di trattamento delle acque reflue urbane e purché provenienti dai Comuni che hanno deliberato in materia e dal medesimo ambito ottimale di cui al Dlgs 152/2006 e s.m.i.:

- Rifiuti costituiti da acque reflue che rispettino i valori limite stabiliti per lo scarico in fognatura;
- Rifiuti costituiti dal materiale proveniente dalla manutenzione ordinaria di sistemi di trattamento di acque reflue domestiche previsti ai sensi del comma 3 dell'articolo 100 del Dlgs 152/2006 e s.m.i.;
- Materiali derivanti dalla manutenzione ordinaria della rete fognaria nonché quelli derivanti da altri impianti di trattamento delle acque reflue urbane, nei quali l'ulteriore trattamento dei medesimi risulti tecnicamente o economicamente irrealizzabile.

Il gestore dell'impianto di trattamento di rifiuti costituiti da acque reflue, è soggetto agli obblighi di cui all'art. 190 del Dlgs 152/2006 e s.m.i..

Art. 21 – Attivazione dello scarico

Ogni nuovo scarico si intende attivato dal giorno seguente alla data di emissione dell'autorizzazione e/o nulla osta allo scarico stesso.

Art. 22 – Proprietà delle opere di fognatura (1)

Sono di proprietà pubblica le strutture ubicate sul suolo pubblico costituenti la rete fognaria.

(1) Ai sensi dell'art. 25 del Cod. della strada (D.lgs. 30/04/1992 n. 285), eventuali attraversamenti della sede stradale per la realizzazione di condutture fognarie, per essere legittimamente realizzati, necessitano dell'ottenimento della preventiva concessione da parte dell'ente proprietario. Tale atto costitutivo di servitù a favore del soggetto che ha necessità di attraversare il suolo pubblico ha come conseguenza che le opere e gli impianti necessari per l'esercizio di tale diritto rimangono nella proprietà di quest'ultimo con gli oneri della manutenzione (Cass. Civ., sez. I, 12/10/1993, n. 10069). Il provvedimento amministrativo di concessione attribuisce al soggetto concessionario la facoltà di attraversare il bene demaniale ma *"non attribuisce all'Ente concedente la proprietà di ciò che viene interrato nel suolo pubblico al pari di quanto avviene, in ambito privatistico, per le servitù di acquedotto, fognatura, conduttura, che non attribuiscono certamente al proprietario del fondo servente il diritto dominicale (di proprietà) sulle strutture che – interrate o meno – attraversano il fondo"* (Cass. Civ., sez. II, 16/02/2005, n. 3107).

Art. 23 – Esecuzione delle opere di allacciamento e relative spese

Il gestore provvede a cura e spese del richiedente alla costruzione in suolo pubblico dei condotti di allacciamento fino al confine di proprietà commissionati da Comuni o da privati.

I singoli richiedenti provvedono all'esecuzione delle opere di allacciamento degli scarichi all'allacciamento pubblico predisposto.

In via eccezionale, il gestore potrà autorizzare il richiedente ad eseguire i lavori di allacciamento in suolo pubblico, secondo le prescrizioni allegate all'autorizzazione.

Il richiedente dovrà, inoltre, prestare un'adeguata garanzia nelle forme previste dalla legge e secondo gli importi fissati dal gestore e secondo le prescrizioni dell'ente proprietario della sede stradale.

Una volta ottenuta l'autorizzazione ad eseguire le opere, il richiedente dovrà formalmente comunicare l'inizio e la fine dei lavori onde poter consentire al gestore di effettuare il relativo sopralluogo e la verifica del ripristino dello stato dei luoghi effettuato a regola d'arte.

Art. 24 - Passaggio attraverso proprietà privata

Qualora fosse necessario costruire nuovi condotti di scarico o di allaccio ovvero spostare o restaurare condotti già esistenti attraverso proprietà comuni (*in condominio ad esempio*) e quindi fosse necessario pure il passaggio temporaneo di operai e materiali, il proprietario non potrà rifiutare la relativa concessione di passaggio e di condotto, a norma dell'art. 843 del C.C. ed in seguito ad ordinanza del Sindaco da rilasciarsi su richiesta del gestore.

Art. 25 - Allacciamento di apparecchi e locali a quota inferiore al piano stradale

Qualora i liquami provengono da una utenza posta oltre 0.5 mt sotto il piano stradale e ad una quota finale della conduttura di allacciamento tale che non sia possibile l'immissione per gravità nel ricettore, sarà a cura e carico del richiedente la realizzazione delle opere di sollevamento e di tutti gli accorgimenti tecnici e le precauzioni necessarie (*apposite valvole di non-ritorno*) per evitare rigurgiti e/o inconvenienti causati dalla pressione della fognatura.

In particolare, quando le acque di scarico degli apparecchi o locali non possono defluire per caduta naturale, esse devono essere sollevate alla fognatura stradale mediante pompe installate a cura e spese dell'utente, la cui condotta di mandata deve essere disposta in modo da prevenire rigurgiti all'interno anche in caso di sovrappressione del collettore recipiente. In tali casi si deve prevedere l'installazione di una stazione di pompaggio che abbia le seguenti caratteristiche:

- La portata massima delle apparecchiature di pompaggio non superiore del 25% della portata massima istantanea di scarico dichiarata nella domanda di autorizzazione.
- La prevalenza adeguata alla quota d'immissione nella fognatura.



- L'impiego di materiali di adeguata robustezza all'azione corrosiva od abrasiva.
- Adozioni di sezioni di condutture sufficienti a garantire il passaggio agevole anche di materiali in sospensione.
- L'installazione di almeno due pompe di cui una di riserva, abitualmente fuori servizio anche con la portata massima. E' consigliabile che la seconda pompa funzioni come "riserva attiva" (*partecipi cioè al funzionamento della stazione in condizioni normali*) ciò da evitare che, in caso di necessità, sia fuori servizio per avaria.
- Deve essere assicurata la possibilità di provvedere alle operazioni di ispezione attraverso aperture di dimensione idonee.
- L'impianto dovrà essere dotato di dispositivo di allarme per la segnalazione dei guasti alle pompe o ai meccanismi ausiliari.
- Si dovrà obbligatoriamente installare idonea valvola di non-ritorno o antiriflusso.

In nessun caso è ammesso lo scarico dei reflui in recipienti diversi dalla fognatura. All'uopo possono essere imposte apparecchiature di sollevamento di riserva e/o adeguati volumi d'accumulo. E' ammessa la riunione di più scarichi, a valle dei rispettivi pozzetti d'ispezione, prelievo e misura, in un unico impianto di sollevamento.

Incomberà esclusivamente al titolare dello scarico ogni e qualsiasi responsabilità per i danni che da questi scarichi potessero derivare al proprio immobile ed ai terzi per rigurgiti della pubblica rete fognaria. L'impianto di sollevamento dovrà essere dotato di un sistema di avviamento e arresto automatico e di un sistema di allarme che entri in funzione in caso di mancato funzionamento. Il gestore non è responsabile di danni causati alla proprietà privata per la mancata realizzazione delle opere così come previste ai precedenti punti.

Art. 26 - Fognature delle strade e delle piazze private

Chi procede alla lottizzazione dei terreni a scopo edilizio deve ottenere, ai fini della prescritta autorizzazione, anche l'approvazione di un progetto di canalizzazione delle acque bianche e nere della zona da lottizzare.

L'approvazione del progetto di canalizzazione delle acque spetta al gestore.

Nelle costruzioni delle canalizzazioni interne ai fabbricati dovranno essere adottati i seguenti provvedimenti:

- Pendenza dei tratti sub-orizzontali delle canalizzazioni non inferiore all'1%;
- Dovrà essere previsto un pozzetto finale di ispezione e prelievo per ciascuna rete interna (*sifonato per la linea nera*) di dimensione nette interne minime di cm. 80x80;
- Qualora la fognatura pubblica sia di tipo misto le due reti interne alla lottizzazione dovranno confluire in un unico pozzetto finale di ispezione e prelievo delle dimensioni nette interne minime di cm. cm. 80x80.

Il gestore effettuerà tutte le necessarie verifiche nel corso del collaudo finale per poter accettare la gestione delle opere e dovrà altresì essere presente alle operazioni di collaudo, con spese a carico dell'interessato.

Art. 27 - Manutenzione, pulizia e riparazione dei manufatti di allacciamento

I manufatti di allacciamento, ubicati in suolo pubblico, ovvero a disposizione del pubblico servizio, sono sottoposti a manutenzione, pulizia e eventuali riparazioni da parte del gestore.

Gli utenti segnalano al gestore le disfunzioni che dovessero rilevare nel funzionamento di tali manufatti.

La manutenzione, pulizia ed eventuali riparazioni delle opere di allacciamento, ubicate in proprietà privata, sono a carico degli utenti, che sono pertanto responsabili del regolare funzionamento delle opere per quanto riguarda il deflusso e il rigurgito delle acque, l'impermeabilità dei condotti e simili e debbono provvedervi a propria cura e spese.

Gli utenti sono responsabili di ogni danno a terzi o altre infrastrutture pubbliche che dovesse derivare da carente manutenzione e pulizia o della mancata riparazione, nonché da uso difforme dalle norme del presente regolamento, dei manufatti di allacciamento ubicati in suolo privato.

Il gestore potrà diffidare l'utente ad eseguire i lavori di manutenzione, pulizia e riparazione suddetti con l'indicazione di un termine di ultimazione.

Art. 28 - Pozzi neri, fosse settiche, vasche Imhoff e manufatti simili

Quando l'utenza viene allacciata alla pubblica fognatura, dotata di un impianto di depurazione terminale, è vietato l'uso di pozzi neri, fosse biologiche, vasche Imhoff, condensagrassi e simili manufatti che comportino la sosta prolungata dei liquami, nonché ogni sistema di dispersione. Pertanto, tali manufatti, se esistenti, dovranno essere opportunamente bypassati e messi fuori uso previa pulizia, disinfezione e demolizione ovvero riempimento con materiale inerte costipato, a cura e spese dell'utente.

L'allacciamento alla pubblica fognatura è contestualmente coordinato con le operazioni suddette.

Il gestore, in funzione degli stati di realizzazione delle opere di pubblica fognatura e di depurazione e/o per altre esigenze tecniche eccezionali contingenti, ha facoltà di concedere deroga al divieto di cui sopra.

Art. 29 - Immissioni vietate

E' vietato immettere nella fognatura pubblica sostanze che per qualità e quantità possano configurarsi come rifiuti solidi, sostanze infiammabili e/o esplosive, sostanze radioattive, sostanze che sviluppino gas e/o vapori tossici o che possano danneggiare le condotte e gli impianti della pubblica fognatura.

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

Art. 30 - Insediamenti temporanei

Gli insediamenti temporanei, quali cantieri per nuove edificazioni, sagre paesane, ecc., devono essere muniti di idoneo sistema per la raccolta e lo smaltimento delle acque nere, che può coincidere con l'allacciamento definitivo alla pubblica fognatura ovvero essere costituito da strutture provvisorie recapitanti in pubblica fognatura.

Art. 31 - Precauzioni contro l'inquinamento delle acque meteoriche

Gli utenti devono adottare tutte le misure necessarie a evitare l'inquinamento delle acque meteoriche, dilavanti le superfici scoperte. In particolare sono vietati gli accumuli all'aperto di materie prime, di prodotti e sottoprodotti che possono essere causa di fenomeni di trascinamento o di solubilizzazione di inquinanti da parte delle acque di pioggia. Qualora, per la natura delle operazioni svolte, non sia possibile eliminare il rischio di inquinamenti delle acque meteoriche, in alcune aree dell'insediamento, il gestore può autorizzare l'immissione di queste nella rete delle acque nere, imponendo specifiche prescrizioni.

Art. 32 - Rilevazione dei consumi idrici



Tutte le singole unità immobiliari originanti lo scarico in pubblica fognatura devono distintamente dotarsi di un punto di approvvigionamento idrico prima, o contestualmente, alla domanda di autorizzazione allo scarico; tale approvvigionamento può essere pubblico o autonomo.

Tutte le utenze che si approvvigionano dalle reti gestite dal gestore, avranno cura di riportare nella domanda di autorizzazione allo scarico il proprio codice utenza, rilevabile in bolletta/fattura.

Tutte le utenze che si approvvigionano in maniera autonoma debbono specificarlo nella domanda di autorizzazione allo scarico, richiedendo al gestore l'installazione a proprie spese, su ciascuna fonte di prelievo, di contatori. Tali strumenti di misura vengono installati e sigillati dal gestore, il quale può sempre accedere all'insediamento. Qualora non sia possibile l'installazione del contatore o, per qualsiasi altra causa, lo stesso non sia stato installato, il gestore provvederà annualmente a fatturare il servizio fognario in base alle tariffe aziendali vigenti e tenendo conto di un consumo medio pro-capite di 50 m³/anno. Gli utenti che modificano le modalità di approvvigionamento idrico successivamente alla domanda di autorizzazione, devono darne comunicazione scritta entro trenta giorni.

Art. 33 - Scarichi dei campeggi

Gli scarichi dei campeggi devono essere allacciati alla pubblica fognatura. Qualora, per comprovate difficoltà tecnico-economiche ciò non sia possibile, tali scarichi dovranno essere provvisti di idonei sistemi di depurazione che in ogni caso dovranno rispettare quanto previsto dalle presenti norme.

UTENZE CIVILI - NUOVI FABBRICATI

Art. 34 - Presentazione domanda.

L'utente civile dovrà corredare la domanda di autorizzazione e/o nulla osta allo scarico di un progetto dell'opera da eseguire (costituito da pianta dello stabile da servire, planimetria dell'area da servire e sviluppo plano-altimetrico del condotto fognario, materiali, pozzetti ecc. il tutto quotato e in scala adeguata) redatto e firmato da un tecnico abilitato. In caso di costruzione e/o di ristrutturazione di un immobile con destinazione d'uso promiscua dovrà essere consegnato anche uno stralcio del progetto che dia evidenza della rete fognaria interna.

Art. 35 - Visite tecniche. Verifica delle opere

Il gestore, durante l'esecuzione dei lavori, ha facoltà di effettuare controlli sulla regolare esecuzione delle opere e sulla loro rispondenza agli elaborati presentati e ne ordina l'adeguamento in caso di difformità.

Eventuali variazioni sono preventivamente autorizzate dal gestore, su richiesta scritta.

Art. 36 - Modalità tecniche di allacciamento

Le immissioni nella pubblica fognatura avvengono tramite gli appositi collettori e pezzi speciali a sghembo, ovvero direttamente in una cameretta d'ispezione, secondo lo schema tecnico allegato.

I collettori di immissione degli allacciamenti privati non devono avere diametro superiore a quello del collettore pubblico recipiente.

Tutti gli apparecchi per l'evacuazione dei reflui fognari in comunicazione con le reti di fognatura, devono essere provvisti di **chiusura idraulica a sifone**, con immersione non inferiore a 3 cm.

Ogni colonna di scarico delle acque nere deve essere dotata al piede di un sifone idraulico, munito di tappo a tenuta per l'ispezione e ventilato con tubazioni di materiale e diametro idoneo, da prolungarsi fino al tetto.

Le colonne di scarico, cui siano allacciati solo e soltanto cucine e lavanderie non possono essere dotate di un pozzetto condensagrassi.

Il tratto terminale delle tubazioni di allacciamento alla pubblica fognatura viene munito di pozzetto con pezzo speciale per l'ispezione, dotato di tappo a tenuta, disposto preferibilmente al confine della proprietà e, comunque, a valle di ogni ulteriore immissione.

Art. 37 - Caratteristiche tecniche delle fognature interne

I condotti di allacciamento alla pubblica fognatura devono essere il più possibile corti e rettilinei, come da allegato schema.

Essi vanno opportunamente protetti contro il gelo, i sovraccarichi, gli assestamenti del terreno e posati sul letto di sabbia o calcestruzzo magro.

Le canalizzazioni private vanno opportunamente dimensionate con diametri di regola non inferiori a 120 mm. e adeguata pendenza.

I tubi vanno disposti secondo regolari livellette, con giunti di chiusura a perfetta tenuta e capaci di resistere con sicurezza e senza perdite di gas o di liquidi alle pressioni cui possono essere soggetti in dipendenza del funzionamento della fognatura.

I materiali da impiegare per gli allacciamenti delle acque di scarico devono essere lisci, impermeabili e resistenti all'azione corrosiva dei liquami ed in grado di sopportare temperature fino a 60°. Sono esplicitamente vietate le canne in terra cotta ordinaria e i tubi in cemento non rivestito.

I cambiamenti di direzione sono realizzati sempre con pozzetti ispezionabili muniti di tappo a tenuta, ovunque conveniente per un'agevole manutenzione dell'allacciamento.

Nessun condotto può immettersi in un altro di diametro minore; i passaggi da un diametro minore a uno maggiore devono avvenire con pezzi speciali.

Art. 38 - Norme particolari per le utenze non abitative

Per le utenze civili non abitative è obbligatoria l'installazione di un pozzetto di ispezione. Di norma, tale pozzetto è installato a valle di tutte le immissioni dell'insediamento interessato e a monte dell'eventuale confluenza con altri scarichi dello stesso stabile.

Art. 39 - Criteri di allacciamento alla fognatura mista e separata

I nuovi fabbricati devono essere dotati di colonne di scarico separate per le acque nere e per le acque bianche.

Nel caso in cui la fognatura pubblica sia di tipo separato, le canalizzazioni proseguono distinte fino ai rispettivi recapiti, essendo vietata l'immissione delle acque bianche nel collettore fognario delle nere e viceversa.

Nel caso in cui la fognatura pubblica sia di tipo misto, le canalizzazioni proseguono distinte fino a valle di ciascun sifone a piè colonna.

UTENZE CIVILI - FABBRICATI ESISTENTI

Art. 40 - Allacciamento utenze abitative

Il gestore in previsione della realizzazione di nuovi tratti di rete fognaria, avvisa i possibili utenti, predispone il progetto delle opere di allacciamento e stabilisce le procedure per il rilascio del nulla osta allo scarico.



Art. 41 – Allacciamento utenze non abitative

Il gestore in previsione della realizzazione di nuovi tratti di reti fognarie notifica ai possibili utenti non abitativi, assimilabili ai domestici, il termine entro il quale devono presentare domanda di allacciamento alla pubblica fognatura. Tale domanda dovrà essere corredata della documentazione prevista dalle presenti norme.

Art. 42 – Visite tecniche - Verifica delle opere. Rilascio nulla osta allo scarico per utenze non abitative

Le visite tecniche e la verifica delle opere avvengono secondo le modalità previste dalle presenti norme.

Il nulla osta allo scarico è conseguente alla verifica da parte del gestore della regolare esecuzione delle opere.

INSEDIAMENTI PRODUTTIVI

Art. 43 – Condizioni di ammissibilità

Le acque di scarico provenienti dai processi produttivi sono ammesse nella pubblica fognatura a condizione che le loro caratteristiche quantitative e qualitative siano compatibili con la funzionalità delle strutture pubbliche di raccolta, trasferimento e depurazione. Tali acque di scarico devono essere conformi ai limiti di accettabilità prescritti.

Le acque provenienti dai servizi igienici, mense e abitazioni e comunque da scarichi civili, purché convogliate con collettori distinti, sono sempre ammesse alla pubblica fognatura e soggette alle norme per le utenze civili.

Art. 44 – Limiti di accettabilità per gli insediamenti produttivi

I limiti di accettabilità dello scarico degli insediamenti produttivi, recapitanti in pubblica fognatura collegata ad impianto di depurazione sono quelli previsti dal D.Lgs. n° 152/2006 Allegati alla parte III, tabelle 3 dell'allegato 5.

Le utenze industriali, i cui scarichi non rientrino nei limiti di accettabilità fissati dal gestore, hanno l'obbligo di provvedere mediante idonei impianti di pretrattamento alla correzione delle caratteristiche non compatibili con i limiti stessi. Le utenze produttive restano esclusive responsabili della raccolta, allontanamento e smaltimento dei residui di qualsiasi natura, prodotti negli impianti di pretrattamento. In casi particolari, qualora lo scarico superi i valori limite prescritti ai precedenti punti 1 e 2 e la portata di tale scarico risulti compatibile con la portata complessiva affluente all'impianto aziendale di depurazione finale, il gestore si riserva, dopo attenta valutazione da parte degli uffici competenti, di derogare ai limiti di accettabilità delle tabelle di riferimento, in base alla funzionalità dell'impianto di depurazione aziendale e alla normativa vigente.

Le spese occorrenti per effettuare i rilievi, gli accertamenti, i controlli ed i sopralluoghi per l'istruttoria d'autorizzazione, sono a carico del richiedente, comprese le analisi comprovanti il rispetto dei limiti di accettabilità imposti e quelle necessarie per decretare l'eventuale assimilabilità dello scarico produttivo al domestico.

Art. 45 – Obbligo di disinfezione per gli scarichi sanitari

Gli scarichi infetti o potenzialmente infetti degli insediamenti adibiti ad attività sanitaria (laboratori analisi, case di cura, ospedali, ecc.) che recapitano nella rete fognaria, oltre al rispetto dei limiti di accettabilità già previsti, devono essere sottoposti al trattamento di disinfezione dello scarico fin dall'attivazione se non ancora allacciati alla fognatura ed entro 12 mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento se già allacciati.

Art. 46 – Modalità di progetto delle opere di allacciamento

Le utenze produttive presentano il progetto delle opere di allacciamento al gestore ai fini della preventiva approvazione delle modalità tecniche costruttive delle opere di allacciamento.

Art. 47 - Elaborati di progetto delle opere di allacciamento

Gli elaborati di progetto delle opere di allacciamento degli insediamenti produttivi che conferiscono le proprie acque reflue provenienti dai processi di lavorazione devono comprendere la seguente documentazione:

- 1.1) – Planimetria catastale;
- 1.2) – progetto dei manufatti di allacciamento che comprende la planimetria dell'insediamento, in scala non inferiore a 1: 500, riportante:
 - 1.2a) i percorsi delle reti di fognatura interna, separatamente per le acque bianche, per gli scarichi di processo e civili, di cui si chiede l'allacciamento;
 - 1.2b) le camerette di ispezione, i manufatti speciali e gli eventuali impianti di pretrattamento o depurazione;
 - 1.2c) il pozzetto di ispezione finale e il/i collettore/i di allacciamento alla pubblica fognatura;
 - 1.2d) il percorso delle tubazioni di acquedotto per acqua potabile;
- 1.3) piante e sezioni, in scala adeguata, e schemi di processo degli impianti di pretrattamento o di depurazione esistenti o proposti;
- 1.4) relazione tecnica contenente le seguenti informazioni:
 - 1.4a) una descrizione dettagliata dei cicli produttivi dell'insediamento, con l'indicazione delle lavorazioni da cui si generano gli scarichi;
 - 1.4b) la richiesta o la proposta di installazione di impianti di pretrattamento, descrivendone le caratteristiche costruttive e funzionali;
 - 1.4c) le quantità e le caratteristiche chimico fisiche, il recapito e le modalità di smaltimento degli eventuali fanghi di risulta;
 - 1.4d) descrizione dei manufatti di allacciamento con precisazione dei materiali, delle modalità costruttive e di posa e con esposizione dei criteri di dimensionamento;
 - 1.4e) calcoli idraulici e igienico sanitari, per quanto necessari.

Gli elaborati sono sottoscritti da un tecnico abilitato iscritto all'albo professionale. Qualora le opere di progetto comprendano impianti di pretrattamento o depurazione, il medesimo progettista è responsabile dei risultati finali del processo, fatte salve le responsabilità del titolare dello scarico.

Gli elaborati progettuali sono accompagnati da una domanda a firma del legale rappresentante contenente i dati fiscali dell'azienda e generalità del legale rappresentante.

Art. 48 – Autorizzazione allo scarico

Per le utenze produttive il gestore, previo accertamento della regolare esecuzione delle opere, ed eseguiti gli accertamenti previsti, rilascia autorizzazione allo scarico.

L'attivazione dello scarico è subordinata al rilascio dell'autorizzazione.

Valutata la documentazione presentata per il rilascio dell'autorizzazione allo scarico, qualora si rendesse necessario, il gestore può rilasciare una autorizzazione provvisoria prorogabile. L'autorizzazione provvisoria deve contenere l'indicazione della sua durata (*massimo 12 mesi*). Il periodo di tempo



concesso deve essere valutato in modo da consentire l'attivazione dello scarico, il funzionamento dell'impianto per la durata tecnicamente necessaria ai fini di valutare la sua idoneità, il controllo dei limiti di accettabilità, l'inoltro della domanda per l'autorizzazione definitiva (*almeno tre mesi prima della scadenza della provvisoria*) e i tempi di rilascio di questo, procedendo ai sensi delle presenti norme.

Art. 49 – Validità dell'autorizzazione allo scarico

L'autorizzazione allo scarico ha validità di quattro anni dalla data del rilascio (art. 124 Dlgs 152/2006).

L'autorizzazione allo scarico è revocata ai sensi della normativa vigente, qualora venga accertata l'inadempienza alle prescrizioni impartite e in particolare quando si verificano:

- il mancato rispetto dei limiti di accettabilità;
- la non osservanza delle prescrizioni eventualmente emanate anche successivamente al rilascio dell'autorizzazione;
- l'inadeguata manutenzione degli eventuali impianti di pretrattamento e dei collettori privati di allacciamento.

La titolarità dell'autorizzazione allo scarico, si intende attribuita all'impresa e il suo legale rappresentante assume gli obblighi e i diritti conseguenti.

La titolarità decade di diritto nel caso di cessazione o di trasformazione dell'attività produttiva che determini modifiche quali - quantitative delle caratteristiche dello scarico.

In caso di revoca o decadenza della titolarità dell'autorizzazione a norma di quanto sopra, l'utente che intende ripristinare lo scarico deve richiedere una nuova autorizzazione ai sensi dell'art. 6.

Art. 50 – Caratteristiche tecniche della fognatura interna e dei manufatti di allacciamento

Le reti interne delle acque nere assimilabili a quelle di insediamenti civili, quali servizi igienici e cucine, e le acque nere dell'attività produttiva devono essere separate fra di loro fino ai punti di confluenza alla pubblica fognatura e dovranno rispettare quanto previsto dall'art. 23.

Art. 51 - Impianti di pretrattamento

Le condizioni di accettabilità alla pubblica fognatura degli scarichi provenienti da insediamenti produttivi possono essere raggiunte mediante l'installazione di opportuni impianti di pretrattamento, richiesti dal gestore ai titolari dello scarico in fognatura.

Di questo resta responsabile l'utente che ne assicura il corretto funzionamento e provvede, a sua cura e spese, allo smaltimento di ogni e qualsiasi residuo di prodotto, nel rispetto della normativa vigente.

Detti impianti devono risultare conformi al progetto allegato alla domanda di autorizzazione allo scarico. In caso di modifica l'utente è tenuto a fornire preventiva documentazione al gestore.

Il gestore provvede alla sigillatura della saracinesca di intercettazione dell'eventuale condotta di cortocircuitazione dell'impianto di pretrattamento.

Nell'eventualità di disservizi dell'impianto per avaria e/o straordinaria manutenzione, l'utente deve darne immediata comunicazione scritta al gestore, il quale ha la facoltà di prescrivere limitazioni o anche la sospensione dello scarico per tutta la durata del fuori servizio dell'impianto.

Il gestore ha facoltà di accedere all'area dell'impianto e all'impianto stesso al fine di effettuare gli opportuni controlli e verifiche.

Art. 52 – Misurazioni quali - quantitative degli scarichi

L'utente ha facoltà di installare nel pozzetto di ispezione uno strumento di misura delle portate approvato dall'ente gestore; in tal caso il volume scaricato è commisurato a quello indicato dall'apparecchio.

In casi particolari e motivati l'ente gestore ha facoltà di imporre l'installazione di tale strumento.

Il gestore ha facoltà di imporre i controlli e le verifiche atti ad accertare la qualità e la conformità degli scarichi alle caratteristiche e alle prescrizioni contenute nell'autorizzazione allo scarico.

Per casi particolari e motivati l'ente gestore ha, altresì, la facoltà di imporre l'installazione di apparecchiature e strumenti di misura, controllo e registrazione delle caratteristiche qualitative tipiche dello scarico, con spese a carico dell'utente.

TARIFFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Art. 53 – Tariffe e determinazione

Per i servizi relativi alla raccolta, allontanamento, depurazione e scarico delle acque usate provenienti da fabbricati privati e pubblici a qualunque uso abitativi, ivi compresi insediamenti produttivi, sono dovute, a norma del Dlgs 152/2006, art. 155, comma 4 e successive disposizioni legislative apposite quote tariffarie corrispondenti, rispettivamente, al servizio di fognatura e a quello di depurazione sul 100% del volume dell'acqua prelevata. La determinazione avviene in base alle disposizioni di legge e dell'Autorità, in misura anche differenziata.

Art. 54 – Pagamento e riscossione

Sono tenuti al pagamento tutti gli utenti, ancorché potenziali, della pubblica fognatura, prescindendo dal titolo giuridico in base al quale tale utilizzazione è esercitata.

Sono parimenti tenuti al pagamento anche coloro che usufruiscono di manufatti di scarico altrui nei quali, attraverso condutture fisse, conferiscono le acque usate del proprio insediamento alla pubblica fognatura.

La tariffa per il servizio di depurazione è applicabile a tutti gli utenti quando è in funzione un impianto di depurazione nel territorio servito dalla rete fognaria.

La riscossione viene effettuata dal gestore del Servizio Idrico Integrato o del servizio idrico, in caso di più gestori dei vari segmenti del servizio, ai sensi dell'art. 156 del Dlgs 152/2006 e s.m.i.

Art. 55 – Applicazione delle tariffe per scarichi di insediamenti civili e produttivi.

Le tariffe si applicano sul 100% del volume dell'acqua prelevata.

Per le acque attinte da fonte diversa dal pubblico acquedotto viene presentata dall'utente la denuncia del volume d'acqua prelevato, entro il 31 Gennaio dell'anno successivo a quello di prelevamento.

La fonte diversa dal pubblico acquedotto, qualora utilizzata per scopi igienico-sanitari e/o produttivi, deve essere provvista, a cura e spese dell'Utente, di idoneo misuratore di portata installato dal gestore, ai fini della determinazione del volume d'acqua utile alla relativa fatturazione.

Gli utenti di scarichi di insediamenti produttivi sono tenuti a presentare denuncia della qualità delle acque scaricate al gestore entro il 31 Gennaio per l'anno precedente. Il gestore provvede, sulla base degli elementi indicati nella denuncia, alla fatturazione.



Art. 56 – Mancata denuncia dell'acqua prelevata da fonte diversa dal pubblico acquedotto

Qualora l'utente di scarichi di insediamenti produttivi non provveda entro il 31 Gennaio alla presentazione della denuncia della qualità delle acque scaricate, il gestore provvederà per l'anno in corso, e fino all'acquisizione della denuncia stessa, al raddoppio della tariffa sugli stessi quantitativi dell'ultimo anno utile. Tutti gli utenti della rete fognaria, ad esclusione di quelli domestici di civile abitazione, che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dal pubblico acquedotto sono tenuti all'installazione ed al buon funzionamento di strumenti ritenuti idonei dal Gestore per la misura delle portate delle acque prelevate. Tali contatori devono essere installati a cura ed a spese degli utenti. Il contatore deve essere installato in posizione di facile accesso, protetto dal gelo e reso disponibile alla lettura ed ai controlli per la verifica della congruità dei consumi dichiarati e del buon funzionamento. La manutenzione dei contatori deve essere effettuata a spese degli interessati che sono tenuti a segnalare eventuale guasti al gestore prima di togliere il sigillo di controllo.

DISPOSIZIONI VARIE

Art. 57 – Entrata in vigore del regolamento

Le presenti norme entrano in vigore ad avvenuta approvazione da parte del gestore e dall'Ente di governo dell'ambito. I titolari degli insediamenti civili e produttivi esistenti sono tenuti ad adeguare i propri scarichi alle presenti norme secondo quanto previsto dal D.Lgs. 03/04/2006 n° 152 e s.m.i. e dal D.M. 30/07/99.

Art. 58 – Abrogazione di precedenti disposizioni

L'entrata in vigore delle norme per il bacino di utenza gestito sostituisce la normativa vigente in contrasto con quanto stabilito dallo stesso.

Art. 59 – Transitorietà

Per circostanze eccezionali, determinate da accertate situazioni di fatto già esistenti alla data di entrata in vigore delle presenti norme, il gestore, su specifica richiesta dell'interessato, può valutarne la transitorietà, con durata limitata nel tempo e decadenza comunque in caso di ristrutturazione anche parziale degli immobili interessati.

Art. 60 – Sanzioni amministrative

In caso di violazione delle presenti norme, l'Azienda, oltre ad applicare le penali espressamente previste in calce al presente o agli altri articoli, comunicherà all'utente le eventuali prescrizioni per sanare la violazione nonché il termine (non inferiore a 5 gg.) per adempiervi. Decorso il suddetto termine, l'Azienda procederà a sua cura alla sanatoria della violazione e l'utente dovrà rimborsare l'Azienda dei costi sostenuti.

L'inosservanza delle prescrizioni delle presenti norme è inoltre punita con le sanzioni penali ed amministrative previste dalla legge, ivi comprese quelle previste dal D.Lgs. 3.4.2006 n° 152 e s.m.i..

Per le procedure inerenti l'applicazione delle sanzioni amministrative e la riscossione delle somme dovute, si applicano le norme di cui alla legge 24 Novembre 1981, n° 689 e successive modifiche ed integrazioni.

In caso di violazioni penalmente sanzionate, l'Azienda ne darà comunicazione all'Autorità giudiziaria.

Penali espresse:

- *omessa comunicazione del mutamento della destinazione d'uso dichiarata Art.4): Euro 100,00 oltre IVA;*
- *violazione del divieto di cessione della fornitura Art.4): Euro 100,00 oltre IVA;*
- *violazioni delle disposizioni relative alla successione di terzi nella fornitura Art. 4): Euro 100,00 oltre IVA;*
- *impedimento all'accesso di tecnici e controllori di GSA agli strumenti di misurazione: Euro 100,00 oltre IVA (art. 7);*
- *mancato rispetto delle prescrizioni sulla ubicazione e la manutenzione dei contatori e delle tubazioni (artt. 1, 6 e 7): Euro 100,00 oltre IVA;*
- *danneggiamenti degli strumenti di misurazione e delle tubazioni: Euro 100,00 oltre IVA (art. 7 e 10);*
- *violazioni previste dall'art. 11: Euro 100,00 oltre IVA"*

Art. 61 – Pubblicità

Il Gestore assicura la più ampia divulgazione delle norme. Copia delle stesse è consegnata ad ogni Cliente prima della stipula del contratto di fornitura del servizio idrico integrato. Qualsiasi Cittadino può averne copia, scaricandole dal sito internet aziendale www.gsacqua.com oppure ottenere riproduzione cartacea previo rimborso delle spese d'ufficio.

Art. 62 – Effettuazione analisi chimiche.

Nel caso in cui venga richiesta al gestore l'esecuzione di analisi chimiche e batteriologiche, saranno applicate all'interessato le tariffe professionali, giusto Decreto del Ministero di Grazia e Giustizia 25/03/86 e successive modifiche ed integrazioni.

Art. 63 – Collaudi

Nel caso in cui vengono richiesti collaudi di opere fognarie, il gestore vi provvederà addebitando le relative spese secondo il vigente elenco prezzi aziendale.



GLI IMPEGNI VERSO I CITTADINI – CLIENTI

La presente Carta dei servizi, è una dichiarazione degli impegni che l'Azienda assume nei confronti degli Utenti finali-Clienti, a fronte dei parametri dei servizi forniti. È obiettivo dell'Azienda il continuo miglioramento degli standards previsti ovvero della qualità dei servizi gestiti. Questo documento è soggetto a revisione, anche in relazione alle direttive in materia da parte dell'Associazione di categoria. I clienti saranno portati a conoscenza delle successive revisioni tramite i mezzi di comunicazione.

PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi pubblici si basa su principi d'uguaglianza dei clienti. Le regole relative ai rapporti con i clienti sono uguali per tutti senza distinzione di razza, di sesso, di lingua, di religione e d'opinioni politiche. È garantito l'identico trattamento, a parità di presupposti tecnici, per i cittadini di tutto il territorio di competenza. È prestata particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, anziani e clienti appartenenti a fasce sociali deboli.

IMPARZIALITÀ

Nei confronti dei clienti sono adottati criteri d'obiettività ed imparzialità.

CONTINUITÀ DEI SERVIZI

È garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Laddove l'intero ciclo di gestione non è coperto dall'Azienda sarà sollecitato l'intervento dei cointeressati all'erogazione del servizio. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a guasti, alle manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti ed alla qualità dell'erogazione o a cause di forza maggiore; qualora ciò si dovesse verificare, saranno adottati i provvedimenti necessari a ridurre al minimo i tempi di disservizio ed il disagio arrecato ai cittadini clienti. Nella presa in carico della gestione di nuovo territorio soggetto a turni di erogazione per ragioni tecniche e/o di portata, l'Azienda si impegnerà a raggiungere il servizio continuo nei limiti delle risorse finanziarie messe a disposizione dal Piano di Ambito di cui al Dlgs 152/2006 e s.m.i..

Ove si renda necessario ed urgente ricollegare le utenze degli edifici ritornati agibili a seguito delle ristrutturazioni post sisma benché localizzati in aree dove in cui non è possibile riattivare le linee esistenti per impossibilità tecnica oppure per insostenibilità di tipo economico, la Gran Sasso Acqua S.p.A., con l'accordo delle autorità pubbliche competenti, realizzerà linee idriche e fognarie di tipo provvisorio che non potranno garantire i medesimi standard di quelle ordinarie e potranno causare soluzioni di continuità nella fornitura del servizio. Detto evento sarà segnalato all'utente nel contratto di somministrazione attraverso la seguente clausola da firmare separatamente ai sensi del Dlgs 206/2005: <<Il presente allacciamento è di tipo provvisorio, la Gran Sasso Acqua S.p.A. ai, sensi della Carta dei Servizi allegata al presente contratto, non garantisce i medesimi standard di continuità del servizio garantiti dalle infrastrutture ordinarie del Servizio Idrico Integrato>>.

PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI

È garantita la partecipazione del cliente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi forniti e sia per migliorare la collaborazione con il cliente. Il cliente ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano, con le modalità e nei casi previsti dalle leggi. Il cliente può presentare reclami e richieste, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

È perseguito l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

PARTE SECONDA - GLI STRUMENTI

Sono considerati attentamente i fattori che determinano la qualità del servizio ed in conformità a tali fattori sono individuati gli standard di qualità e quantità dei quali si assicura il rispetto ed il continuo monitoraggio ai sensi della delibera dell'Autorità n. 655/2015. Gli standards individuati si suddividono in generali, quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese ed in specifici quando possono essere controllati direttamente dal cliente. Tali standards saranno soggetti a verifiche periodiche al fine di poter definire nuovi standards migliorativi.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO - Standard generali

CARATTERISTICHE DI QUALITÀ DEL PRODOTTO

È garantita la qualità dell'acqua distribuita e/o ceduta, nei limiti stabiliti dalla legislazione vigente ed il continuo controllo delle caratteristiche del prodotto dalla captazione alla distribuzione, nonché sulle acque depurate rilasciate nei corpi ricettori nei limiti previsti dalle leggi nazionali e regionali.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE

È garantito il massimo impegno per la continuità e la regolarità del servizio d'erogazione.

Le reti di distribuzione sono prevalentemente di tipo magliato, e ciò consente di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione in caso di guasti o interventi di manutenzione. La manutenzione ed il rinnovo delle reti e delle prese sono programmati al fine di assicurare la sostituzione delle parti più obsolete - compatibilmente con le risorse finanziarie a ciò dedicate dal piano di ambito di cui al Dlgs 152/2006 - prima che, secondo l'esperienza maturata, da esse



possano derivare guasti e quindi disservizi all'utenza. Il sistema di monitoraggio continuo delle reti per il controllo della pressione in regime di funzionamento normale e per assicurare il rilevamento del livello delle falde nella zona di captazione, è un preciso impegno che si completerà con l'attuazione degli investimenti per il telecontrollo.

Il servizio di ricerca delle perdite d'acqua, sull'intero territorio servito, e sugli impianti di proprietà, è attuato sia per le ricerche programmate sia per i casi di disservizio segnalati dai clienti, ed è effettuato con sofisticate apparecchiature elettroniche che rilevano perdite che non si manifestano in superficie. Al fine di assicurare un pronto intervento nei giorni festivi, è garantito il servizio di reperibilità. Le risorse alternative, di produzione e invasi d'acqua nei serbatoi, garantiscono l'erogazione per circa 12 ore dal momento del sorgere dello stato d'emergenza generale. In caso si preveda l'interruzione dell'erogazione, per lavori di manutenzione programmata, i clienti saranno informati tramite i mezzi di comunicazione.

LA QUALITA' DEL SERVIZIO - Standard specifici

TEMPI D'ALLACCIO E DI MODIFICA IMPIANTI

Le richieste di allacciamento e modifica impianti devono pervenire ai Servizi Commerciali. Il pagamento relativo avviene con accettazione e addebito sulla fattura commerciale (*bolletta*) o all'atto della richiesta. Per informazioni telefoniche sulle modalità e tempi d'esecuzione dei lavori richiesti, è a disposizione il servizio di assistenza della struttura tecnica e commerciale aziendale. È rilevata la durata d'ogni fase del processo d'allacciamento e di modifica impianti per garantire il controllo continuo e per assumere, se necessario, provvedimenti utili a ridurre i tempi d'esecuzione. Tutti i tempi indicati **non** comprendono quelli necessari al rilascio, da parte di Enti e di terzi, di autorizzazioni, certificazioni e permessi, delle predisposizioni di opere edili o altri adempimenti da parte del cliente. Non si considerano inoltre i tempi dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente, incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori e i periodi di festività fatti salvi diversi accordi con il cliente. Viene sempre comunicato il tempo dell'intervento.

Il gestore garantisce i seguenti livelli di qualità contrattuale. Si dà atto che gli standard sono calcolati secondo quanto disposto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità e s.m.i.

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43	60 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65	5 giorni lavorativi

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)	Livello Generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%



Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)	Livello Generale
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 62, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- 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;
- cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

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.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 67, comma 67.1 della delibera 655/2015 dell'Autorità, 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 al precedente comma ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 26 della delibera 655/2015 dell'Autorità, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- 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;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

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

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 71, comma 71.1, lettere a) e b) della Delibera 655/2015 dell'Autorità;
- nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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

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 ai sensi del presente RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 73, comma 73.2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

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".

PARTE TERZA - RAPPORTI CON I CLIENTI

È fornita una continua e completa informazione ai clienti circa le modalità di prestazioni dei servizi. Alla sottoscrizione di un nuovo contratto sono messe a disposizione dei clienti le Norme contrattuali del servizio idrico integrato e la presente Carta dei servizi. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento e deve trattare i clienti con rispetto e cortesia e agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Durante l'orario di servizio sono disponibili tramite servizio telefonico sia le informazioni ai clienti che le segnalazioni guasti.

Sono adottati criteri di chiarezza e comprensibilità di tutto quanto è diffuso al cliente, utilizzati i mezzi di comunicazione per informare sulle attività ed eventi che è utile o necessario che i clienti conoscano con la massima tempestività, e gli spazi disponibili sulle bollette per le comunicazioni.



Sono effettuati sondaggi periodici al fine di valutare le aspettative sui servizi erogati, previste procedure e tempi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard per portatori di handicap, nonché anziani con difficoltà motorie e per gli altri cittadini segnalati dai servizi sociali di Enti Pubblici.

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

- 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.

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da successive tabelle.

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.

Il sito internet consente altresì 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.

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 (come definito all'Articolo 1) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59 della delibera 165/2015 dell'Autorità.

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.

PARTE QUARTA - LA TUTELA DEI CLIENTI

PROCEDURE DI RECLAMO

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente RQSII.

Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi relativi al suo contenuto. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

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, che il gestore può utilizzare in coerenza con quanto prescritto all'Articolo 35, comma 35.1 della Delibera 655/2015 dell'Autorità;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui all'Articolo 28, comma 28.3 della Delibera 655/2015 dell'Autorità.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

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



Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 50.1, lettere a) e b):

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
 - 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;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza l'Articolo 35, comma 35.1 della Delibera 655/2015 dell'Autorità;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 49, comma 49.4 della Delibera 655/2015 dell'Autorità. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico. 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 allo standard specifico e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 49, comma 49.4 della Delibera 655/2015 dell'Autorità, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

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 con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico;
- 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 con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa 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 e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico.

In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

- a) si applica quanto disposto dal Titolo VIII del RQSII;
- b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo relativo tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, ricorrano le soglie di cui al precedente comma lettera b), il gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui al medesimo comma lettera b). In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui all'Articolo 63, comma 63.4, e di cui all'Articolo 65 della Delibera 655/2015 dell'Autorità.

RIMBORSI

Qualora a seguito di verifiche si rilevi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati all'Articolo 67 della delibera dell'Autorità 655/2015 in tema di rettifiche di fatturazione (60 giorni), il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato all'Articolo 67 della delibera dell'Autorità 655/2015 in tema di rettifiche di fatturazione (60 giorni), fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

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 tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

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.

Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento. In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, 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.

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato dalla tabella 2, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

- a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale;
- b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento di cui sopra;
- c) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente finale tramite il gestore del servizio di acquedotto.

ANTINCENDIO - SUGGERIMENTI - CURIOSITA' - CONSIGLI - LETTURA CONTATORE ANTINCENDIO

I corrispettivi per le concessioni delle bocche, idranti e impianti speciali sono determinati come segue:

- per ogni bocca o idrante, la tariffa mensile è pari a tale importo se il diametro dell'attacco è di mm.70, e si riduce del 50 % se il diametro dell'attacco è di mm.40-45;
- per gli impianti speciali, la tariffa mensile seguirà il seguente criterio: considerato che la minima pressione per alimentare il sistema splinkler è di 3 atmosfere (ate.), si è proceduto secondo la seguente tabella:

diámetro in pollici	3/8	1/2	3/4	1	1 1/4	1 1/2	2	2 1/4	2 1/2
diámetro in millimetri	10	13	20	25	32	40	50	60	70
portata lt./sec.3 ate.	1,56	2,63	6,22	9,75	16	14,8	39	56,2	75,4
portata lt./sec.5 ate.	2,02	3,38	8,12	12,6	20,8	32	50,3	75,32	98,5

Il diametro utilizzato normalmente per gli attacchi splinkler corrisponde a 1/2 pollice, pertanto la fuoriuscita d'acqua nebulizzata può essere raffrontata con quelle di bocche da 70 e da 40-45 alla stessa pressione, con il seguente criterio:

- per bocche da: 70 ($76,40 : 2,63 = 29,04$ a 3 ate.) ($98,50 : 3,38 = 29,14$ a 5 ate.) da cui si deduce che l'equiparazione tra splinkler e bocca da 70 risulta essere 1=30 (1 bocca da 70 =30 splinkler);
- per bocche da: 40 ($24,80 : 2,63 = 9,4$ a 3 ate.) ($2,00 : 3,38 = 9,4$ a 5 ate.) da cui si deduce che l'equiparazione tra splinkler e bocca da 40-45 risulta essere 1=10 (1 bocca da 45=10 splinkler).

Per i naspi si procede in modo analogo facendo riferimento alla formula $Q = A \cdot V$ dove Q è la portata in litri/secondo, A è la superficie della sezione del tubo, V è la velocità del fluido, pertanto il numero dei naspi necessari per applicare la tariffa di 1 bocca da 40-45 o da 70 è data dal rapporto: superficie sezione n.1 bocca 45/superficie sezione n.1 naspo - superficie sezione n.1 bocca 70/superficie sezione n.1 naspo.

Suggerimenti



Si possono evitare perdite di tempo per pagare le bollette richiedendo alla propria banca o agenzia postale l'addebito diretto sul conto/corrente. Il servizio per tutti i titolari di conto/corrente è semplice: basterà presentare l'ultima bolletta pagata e firmare la delega di addebito. L'istituto di credito o l'agenzia postale provvederanno ad addebitare le fatture e i pagamenti avvenuti verranno riportati con data e importo sull'estratto conto. Per verificare prima e di persona gli importi, la bolletta arriverà ugualmente a casa del correntista prima della scadenza. Evidenti i vantaggi: risparmio di tempo negli spostamenti e code agli sportelli, oltre alla sicurezza di un pagamento regolare e automatico.

Curiosità

Ad una persona, per un buon livello di salute e di qualità della vita, occorrono in media 100 litri d'acqua al giorno, per bere, mangiare e lavarsi. La media italiana è di 350 litri al giorno, ma c'è anche chi d'estate resta senza acqua. Ogni volta che apriamo un rubinetto tendiamo a consumare più acqua di quanto ne servirebbe. Dobbiamo tutti riflettere sulle nostre abitudini e modificarle, risparmiando nell'uso e nei costi. Quando si pagano le bollette, il calcolo degli importi è riferito ai metri cubi e **1 metro cubo equivale a 1.000 litri**.

Consigli

- Controllate eventuali perdite d'acqua nelle tubazioni domestiche, attraverso la lettura del contatore, naturalmente dopo aver chiuso tutti i rubinetti. Se il contatore si muove ugualmente, vuol dire che ci sono delle perdite nella rete domestica (*ad esempio nelle chiusure a galleggiante*). A quel punto occorre localizzare e riparare subito il guasto.
- Riparate prontamente ogni rubinetto che perde: una goccia che cade è in grado di *riempire* una tazzina di caffè ogni 10 minuti, per una dispersione totale di 11.000 litri all'anno.
- Programmate l'uso di lavatrice (*da 60 a 90 litri*) e lavastoviglie (*da 60 a 90 litri*), avviandole solo a pieno carico.
- Chiudete la doccia mentre vi insaponate. Inoltre fra vasca (*da 100 a 200 litri*) e doccia (*da 20 a 80 litri*), è senz'altro più economica la doccia.
- Chiudete il rubinetto mentre vi lavate i denti e mentre vi radete la barba.
- Installate diffusori a flusso ridotto in docce e rubinetti: costano poche migliaia di lire e consentono di dimezzare i consumi di acqua di una famiglia.
- Installate un serbatoio a due portate per il WC, in modo da usare solo l'acqua necessaria. In commercio esistono poi speciali dispositivi che applicati allo sciacquone fanno risparmiare fino a 22.500 litri di acqua all'anno ad una famiglia di 3 persone.
- Lavate l'auto una volta di meno. Lavarla troppo di frequente è un lusso inutile per la grande quantità di acqua che viene usata, in ogni caso, usate secchio e spugna.
- Raccogliete l'acqua piovana per innaffiare piante e fiori. D'estate è bene innaffiare all'alba e al tramonto, non quando il sole è forte.
- D'estate, per avere sempre acqua fresca è meglio tenere una bottiglia in frigorifero piuttosto che lasciare scorrere a lungo l'acqua dal rubinetto.
- Controllate periodicamente il perfetto funzionamento del contatore dandone, in caso di anomalie, immediata segnalazione all'Azienda.
- Adottate ogni misura atta a proteggere dal freddo il contatore e i tubi, nel caso questi non abbiano un'opportuna coibentazione.

LETTURA DEL CONTATORE

La Gran Sasso Acqua SpA non distribuisce le cartoline di autolettura. Il cliente nella fattura commerciale (*bolletta*) troverà indicato il periodo in cui potrà comunicare telefonicamente la lettura del contatore tramite numero verde reperibile sul sito www.gsacqua.com seguendo le istruzioni che verranno date telefonicamente:

- digitazione sulla tastiera del codice di servizio dell'Utente;
- digitazione dei numeri di lettura del contatore;
- conferma dell'acquisizione dei dati.

Quando non è disponibile la lettura, le fatture sono emesse sulla base dei consumi storici (*media dei consumi abituali*) e/o nell'ambito degli impegni negli usi diversi.

La comunicazione telefonica tramite **GSATEL** (*nel periodo indicato*) permette di rettificare il consumo (*modificatosi per diverse ragioni*), o di comunicare la lettura riferita all'unità immobiliare non stabilmente occupata.

Il controllo e la verifica del contatore, da parte del personale aziendale (*effettuati periodicamente*), deve essere sempre consentito ovvero l'accesso al contatore reso accessibile a semplice richiesta, essendo una condizione essenziale del contratto di fornitura



COME LEGGERE IL CONTATORE

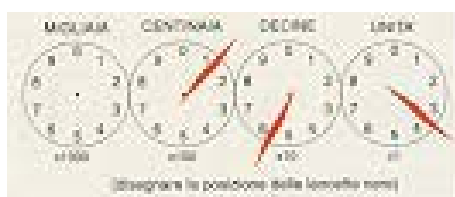
Il contatore o misuratore è lo strumento con cui si misura la fornitura dell'acqua che l'Utente consuma. L'Azienda fattura le forniture in metricubi: 1 metrocubo (m3) equivale a 1.000 litri.

Imparare a leggere correttamente il contatore è sempre utile per controllare i propri consumi. Saper rilevare i consumi effettuati serve anche a comunicare telefonicamente all'Azienda **la lettura**.

Se il contatore è simile a quello disegnato, comunichiamo solo i **numeri neri della finestra**

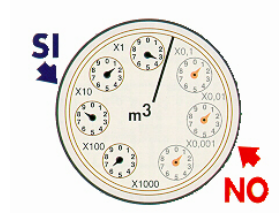
evidenziata. 0 1 7 3 0

Se sul contatore sono presenti solo degli orologi, controlliamo la posizione delle lancette di **quelli neri** (vedi esempio).





Attenzione! Esistono vari modelli di contatore



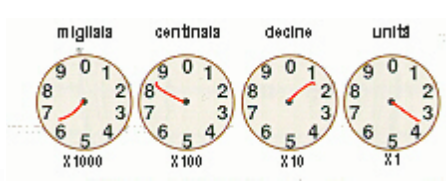
Solo in cifre Se sul contatore compaiono solo cifre, la lettura è semplice. Comuniciamo i numeri neri (che possono essere composti di 4, 5 o raramente anche di più cifre) che troviamo prima della virgola.

Sia in cifre che a lancette Qualora sul contatore, oltre ai numeri in cifre, compaiono anche gli orologi con lancette, questi ultimi non vanno considerati. Comuniciamo solo i numeri neri.

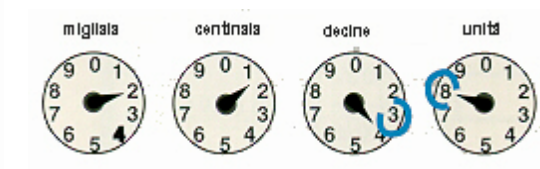
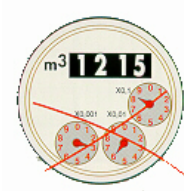
Solo a lancette Nel caso in cui il contatore ha solo orologi a lancette, vanno segnalati solo i numeri indicati dalle lancette nere, mentre quelli delle lancette rosse non vanno presi in considerazione. Gli orologi neri possono essere 3, 4, o 5 (x10000).

Come si leggono in cifre i numeri indicati dalle lancette?

Per i numeri indicati dalle lancette, prima di tutto ricordiamoci di cominciare a leggere l'orologio delle migliaia (se presente sul contatore) indicato dalla sigla x1000 poi leggiamo le centinaia x100 le decine x10 e le unità x1.



Se la lancetta è tra due numeri, il numero da riportare è quello più basso. Nell'esempio la lettura è **6813**.



Se l'orologio che stiamo leggendo ha la lancetta precisamente su un numero (prendiamo ad esempio quello delle migliaia che è sul 2), segnaliamo questo numero solo se la lancetta dell'orologio che leggeremo dopo ha superato di poco lo zero, altrimenti è valido quello più basso come si vede nell'esempio per l'orologio delle decine. Nell'esempio la lettura è **2138**.

più basso come si vede nell'esempio per l'orologio delle decine. Nell'esempio la lettura è **2138**.

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.LGS. 196/03
"CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"**

Premessa

A seguito della disciplina dettata dal D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito definito "Codice") forniamo qui di seguito le informazioni circa l'utilizzo da parte della scrivente Società dei dati personali acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali intercorsi con Voi/Lei o a quelli che potranno essere intrattenuti in futuro.

Fonte dei dati personali

I dati in nostro possesso, acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali, sono raccolti direttamente presso l'interessato. Tutti i dati raccolti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente e, comunque, con la dovuta riservatezza.

Finalità del trattamento

La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali ha le seguenti finalità:

- attivazione procedura di sopralluogo per allaccio idrico e/o fognario; stipula ed esecuzione di contratto fornitura d'acqua potabile e/o presa antincendio; eventuale attivazione procedura di voltura/subentro, di variazione di recapito o di altri dati contrattuali; emissione delle bollette di consumo;
- provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività economica della nostra Società e in particolare per: esigenze preliminari alla stipulazione di un contratto; adempimento degli obblighi contrattuali nei confronti dell'interessato dando esecuzione ad ogni atto, pluralità d'atti od insieme di operazioni necessarie all'adempimento dei predetti obblighi; dare esecuzione presso ogni ente pubblico o privato agli adempimenti connessi o strumentali al contratto; dare esecuzione a adempimenti di obblighi di legge.

Modalità del trattamento

In relazione alle indicate finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto della citata legge.

Natura della raccolta

Il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia per la stipulazione ed esecuzione del rapporto contrattuale la raccolta dei dati personali si rende necessaria dovendosi dare corso agli adempimenti di legge e fiscali; il rifiuto a fornire tali dati comporterà l'impossibilità di perfezionare il rapporto contrattuale. Il relativo trattamento non richiede il consenso dell'interessato.

Comunicazione e diffusione

I dati personali potranno essere comunicati a:

- Società aggiudicatarie di gare indette dalla Gran Sasso Acqua Spa per fornitura di beni/servizi;
- Società od enti bancari e postali incaricati della gestione dei servizi di incasso bollette;
- Società per lo svolgimento di attività economiche (commerciali, di elaborazione dati e gestione dei sistemi informativi, assicurative, di intermediazione bancaria o non bancaria, di factoring, di gestione della spedizione e invio corrispondenza, di gestione e tutela del credito) o per l'assolvimento di norme di legge (studi commercialisti, avvocati, altri titolari di interessi giuridicamente rilevanti).
- Stato, Forze dell'Ordine, enti pubblici territoriali in genere ed enti di controllo in ottemperanza di norme di legge cogenti.

I dati non saranno diffusi.

Diritti dell'interessato

L'interessato potrà rivolgersi al Servizio Clienti presso il titolare del trattamento per verificare i propri dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice (riportato in calce).

Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati è la Società Gran Sasso Acqua S.p.A. con sede in Via Ettore Moschino, 23/B – 67100 L'Aquila.

Art. 7 D.Lgs. 196/03 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.



4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Il/La sottoscritto/a dichiara inoltre di esprimere il proprio consenso al trattamento dei dati personali anche di quelli cosiddetti "sensibili" in ordine alla comunicazione ed alla diffusione degli stessi, nell'ambito delle finalità del D. lgs 30.06.2003 n. 196 sulla c.d. "privacy".

Luogo e data _____

firma del dichiarante _____

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.LGS. 196/03
"CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"**

Premessa

A seguito della disciplina dettata dal D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito definito "Codice") forniamo qui di seguito le informazioni circa l'utilizzo da parte della scrivente Società dei dati personali acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali intercorsi con Voi/Lei o a quelli che potranno essere intrattenuti in futuro.

Fonte dei dati personali

I dati in nostro possesso, acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali, sono raccolti direttamente presso l'interessato. Tutti i dati raccolti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente e, comunque, con la dovuta riservatezza.

Finalità del trattamento

La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali ha le seguenti finalità:

- attivazione procedura di sopralluogo per allaccio idrico e/o fognario; stipula ed esecuzione di contratto fornitura d'acqua potabile e/o presa antincendio; eventuale attivazione procedura di voltura/subentro, di variazione di recapito o di altri dati contrattuali; emissione delle bollette di consumo;
- provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività economica della nostra Società e in particolare per: esigenze preliminari alla stipulazione di un contratto; adempimento degli obblighi contrattuali nei confronti dell'interessato dando esecuzione ad ogni atto, pluralità d'atti od insieme di operazioni necessarie all'adempimento dei predetti obblighi; dare esecuzione presso ogni ente pubblico o privato agli adempimenti connessi o strumentali al contratto; dare esecuzione a adempimenti di obblighi di legge.

Modalità del trattamento

In relazione alle indicate finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto della citata legge.

Natura della raccolta

Il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia per la stipulazione ed esecuzione del rapporto contrattuale la raccolta dei dati personali si rende necessaria dovendosi dare corso agli adempimenti di legge e fiscali; il rifiuto a fornire tali dati comporterà l'impossibilità di perfezionare il rapporto contrattuale. Il relativo trattamento non richiede il consenso dell'interessato.

Comunicazione e diffusione

I dati personali potranno essere comunicati a:

- Società aggiudicatrici di gare indette dalla Gran Sasso Acqua Spa per fornitura di beni/servizi;
- Società od enti bancari e postali incaricati della gestione dei servizi di incasso bollette;
- Società per lo svolgimento di attività economiche (commerciali, di elaborazione dati e gestione dei sistemi informativi, assicurative, di intermediazione bancaria o non bancaria, di factoring, di gestione della spedizione e invio corrispondenza, di gestione e tutela del credito) o per l'assolvimento di norme di legge (studi commercialisti, avvocati, altri titolari di interessi giuridicamente rilevanti).
- Stato, Forze dell'Ordine, enti pubblici territoriali in genere ed enti di controllo in ottemperanza di norme di legge cogenti.

I dati non saranno diffusi.

Diritti dell'interessato

L'interessato potrà rivolgersi al Servizio Clienti presso il titolare del trattamento per verificare i propri dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice (riportato in calce).

Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati è la Società Gran Sasso Acqua S.p.A. con sede in Via Ettore Moschino, 23/B – 67100 L'Aquila.

Art. 7 D.Lgs. 196/03 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.



4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Il/La sottoscritto/a dichiara inoltre di esprimere il proprio consenso al trattamento dei dati personali anche di quelli cosiddetti "sensibili" in ordine alla comunicazione ed alla diffusione degli stessi, nell'ambito delle finalità del D. lgs 30.06.2003 n. 196 sulla c.d. "privacy".

Luogo e data _____

firma del dichiarante _____

FIRMA PER RICEVUTA AVVENUTA CONSEGNA NORME CONTRATTUALI E CARTA DEI SERVIZI.

Luogo e data _____

firma _____