

IL CONSIGLIO COMUNALE

Udita la relazione introduttiva del Sindaco;

Uditi i seguenti interventi:

- consigliere Dorigoni (AN): afferma che alcuni interventi sono importanti. Preannuncia il voto di astensione. Ricorda di aver chiesto di poter incontrare i rappresentanti della Società.
- consigliere Borri (FI-UDC): sottolinea l'introduzione di elementi positivi, tuttavia manifesta il timore che non siano attuati gli interventi previsti per far fronte alla siccità.
- Sindaco: conferma qualche preoccupazione per l'andamento dei lavori di collegamento dell'acquedotto de Le Sibille a quello di San Casciano, per i tempi tecnici di realizzazione richiesti. Informa che risultano già appaltati i lavori per il deposito de "I Chisci" nel capoluogo.

Premesso che:

- con propria precedente deliberazione n. 103 del 18.12.2002 il Consiglio Comunale ha autorizzato la Società Fiorentina Gas S.p.a., ai sensi dell'art. 20 della Convenzione per la concessione del servizio idropotabile e ai sensi dell'art. 15 della Convenzione per la gestione del servizio di fognatura e depurazione reflui, a trasferire la concessione per la gestione dei servizi pubblici di acquedotto, fognatura e depurazione attribuendo a Publiacqua S.p.a. i medesimi diritti ed obblighi propri del concessionario sin dalla data di sottoscrizione dell'atto di subentro nella concessione;
- la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 stabilisce i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 8 della L.R. 21 luglio 1995 n.81 prevede che i soggetti gestori del servizio idrico integrato attuino, nei rapporti con l'utenza, tutti i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella direttiva P.C.M. 27.01.1994;
- l'art.23 della L.R. 4 aprile 1997 n.26 stabilisce che la tutela delle situazioni degli utenti è perseguita attraverso le misure metodologiche di cui alla Carta del Servizio idrico integrato;
- l'art.1 del Disciplinare Tecnico allegato alla L.R. 26/97 sancisce che l'erogazione del servizio agli utenti avviene in base ad un regolamento conforme alle prescrizioni del disciplinare stesso che deve comprendere le condizioni dei contratti di fornitura, le disposizioni tecniche relative agli allacciamenti ed ai contatori, le condizioni di pagamento e tutte le altre disposizioni atte a realizzare un rapporto chiaro e trasparente;
- con deliberazione n. 104 del 18.12.2002 il Consiglio Comunale è stata approvata la carta del servizio ed il regolamento del Servizio Idrico integrato;

Rilevato che si rende necessario procedere ad alcune variazioni sia della Carta del Servizio sia del Regolamento (idrico, fognature e depurazione) e le principali sono riportate ai seguenti articoli:

A) Regolamento acquedotto:

Art 6 e 7 estensione della modalità "uso pubblico" alle società partecipate da P.A. che gestiscono immobili o impianti della P.A.;

Art 10 Variazione delle modalità relative a estensioni rete in merito alle quote di partecipazione per utente potenziale;

Art 43 Perdite, danni, responsabilità. Previsione di comunicazione all'utente di consumi anomali;

Art 44 riconoscimento del diritto alla ricezione della fattura in tempo congruo.

B) Regolamento fognatura:

Le principali variazioni sono state introdotte ai fini dell'adeguamento alla L.R. 28/03 Art. 17 Realizzazione di sistemi autonomi di smaltimento in caso di impossibilità di allaccio alla pubblica fognatura;

Art. 18 Prescrizioni tecniche;

Art. 19 Realizzazione pretrattamenti per acque saponose;

Art. 22 Maggior tutela dell'utente per rigurgiti fognari e maggiore collaborazione dell'azienda (anche

economica) in caso di nuovi allacciamenti o adeguamenti;

Art. 26 Installazione del contatore agli scarichi di acque reflue industriali. Nuove modalità

Art. 31 Modalità di pagamento . In caso di mancata denuncia annuale della quantità scaricata l'addebito passa da "un importo non inferiore a 75 mc/anno per persona" ad "un importo pari a 75 mc/anno per persona"

C) Carta dei Servizi:

Art. 3 Definizioni: Viene estesa una tutela particolare agli indigenti, su segnalazione del Comune;

Art. 6.1 Nuove modalità per i rimborsi all'utente: Detrazione diretta sulla fattura successiva o invio assegno;

Art. 6.2 Nuove modalità per rettifiche di fatturazione: direttamente sulla fattura successiva;

Visto il nuovo testo del Regolamento del servizio allegato sub a) alla presente deliberazione a formarne parte integrante e sostanziale;

Visto altresì il nuovo testo della Carta del servizio allegata sub b) alla presente deliberazione a formarne parte integrante e sostanziale;

Dato atto che entrambi i testi risultano conformi alle prescrizioni ed alle direttive fissate dalle norme di legge e regolamentari richiamate in premessa;

Ritenuto pertanto di approvare sia il nuovo testo del Regolamento (regolamento idrico e fognario e depurazione), sia il nuovo testo della Carta del servizio al fine di consentirne l'applicazione da parte di Publiacqua, gestore del servizio idrico integrato;

Acquisiti i seguenti pareri favorevoli, richiesti ed espressi ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs.267/2000:
- responsabile del Servizio Gestione del Territorio in ordine alla regolarità tecnica;
- responsabile di Ragioneria in ordine alla regolarità contabile;

Visti gli artt.42 e 48 del D.Lgs.267/2000 circa la competenza a deliberare degli Organi del Comune;

Visto l'esito della votazione in forma palese che ha dato il seguente risultato:

- presenti n. 16 (risultano temporaneamente assenti i consiglieri Borri e Sardelli)
- favorevoli n. 13
- astenuti n. 3 (Dorigoni, Lumachi M., Marchi)

DELIBERA

1. di approvare le variazioni al testo del Regolamento del servizio idrico integrato, Parte I distribuzione e fornitura acqua potabile e Parte II fognatura e depurazione, allegato sub a) alla presente deliberazione a formarne parte integrante e sostanziale;

2. di approvare le variazioni al testo della Carta del servizio allegata sub b) alla presente deliberazione a formarne parte integrante e sostanziale.

(seguono allegati)

Regolamento del servizio idrico integrato

-
PARTE I

-
Distribuzione e fornitura dell'acqua potabile

-
Comuni in concessione

-
INDICE

-
NORME GENERALI

[Art. 1 Ente gestore e norme per la fornitura dell'acqua](#)

[Art. 2 Obbligatorietà del Regolamento](#)

[Art. 3 Definizioni](#)

[Art. 4 Sistema di distribuzione dell'acqua](#)

[Art. 5 Tipo di fornitura](#)

FORNITURE PER USO PUBBLICO

[Art. 6 Forniture per uso pubblico](#)

[Art. 7 Realizzazione d'allacciamenti per uso pubblico, misurazione dei prelievi d'acqua e relativa fatturazione](#)

[Art. 8 Prelievi abusivi dalle utenze per uso pubblico](#)

FORNITURE PER USO PRIVATO

[Art. 9 Fornitura dell'acqua su strade o piazze pubbliche ove esiste la condotta dell'acqua potabile](#)

[Art. 10 Fornitura dell'acqua su strade o piazze pubbliche non canalizzate](#)

[Art. 11 Divieto di rivendita dell'acqua](#)

[Art. 12 Domanda di allacciamento](#)

[Art. 13 Diritto di rifiuto o revoca della fornitura](#)

[Art. 14 Preventivo](#)

[Art. 15 Contratti per la fornitura dell'acqua](#)

[Art. 16 Contratti di fornitura dei grandi usi produttivi](#)

[Art. 17 Titolarità dei contratti d'utenza](#)

[Art. 18 Voltura dell'utenza idrica](#)

[Art. 19 Subentro nel contratto di fornitura](#)

[Art. 20 Durata dei contratti di fornitura dell'acqua](#)

[Art. 21 Modalità per il recesso dal contratto di fornitura](#)

[Art. 22 Riattivazione dell'utenza idrica](#)

[Art. 23 Verbali di posa, chiusura, rimozione o sostituzione del contatore](#)

[Art. 24 Prelievi abusivi](#)

NORME TECNICHE

[Art. 25 Manutenzione delle condotte idriche](#)

[Art. 26 Installazione del contatore](#)

[Art. 27 Custodia del contatore](#)

[Art. 28 Spostamento del contatore](#)

[Art. 29 Limitatori di portata](#)

[Art. 30 Verifica del livello di pressione](#)

[Art. 31 Interruzione del servizio](#)

[Art. 32 Norme per l'esecuzione degli allacciamenti](#)

[Art. 33 Ubicazione ed installazione delle condutture idriche in area privata](#)

[Art. 34 Collegamenti degli impianti e degli apparecchi](#)

[Art. 35 Impianti di pompaggio](#)

[Art. 36 Serbatoi](#)

[Art. 37 Installazione di disconnettori sulle utenze industriali, artigianali, ospedali, ecc.](#)

[Art. 38 Modifiche degli impianti idrici privati](#)

[Art. 39 Vigilanza impianti ed apparecchi](#)

NORME PER L'ADDEBITO DEI CONSUMI

Art. 40 Criteri di fatturazione dei consumi

Art. 41 Criteri per la fatturazione dei consumi delle utenze raggruppate

Art. 42 Verifica di funzionamento del contatore a richiesta del cliente

Art. 43 Perdite, danni, responsabilità

Art. 44 Pagamento dei consumi delle utenze

Art. 45 Danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua per morosità dell'utente

Art. 46 Casi di sospensione della fornitura e disciplina della risoluzione del contratto

Art. 47 Dilazioni e rateizzazioni dei pagamenti

Art. 48 Comunicazioni e reclami

Art. 49 Deposito cauzionale

Art. 50 Addebiti in caso di ritardato pagamento

Art. 51 Addebiti vari

DISPOSIZIONI COMUNI

Art. 52 Prelievo e fornitura d'acqua con mezzi diversi dalla normale rete di distribuzione

Art. 53 Applicabilità del diritto comune

NORME TRANSITORIE

Art. 54 Utenze raggruppate

Art. 55 Utenze preesistenti - Norme in materia di depositi cauzionali

Art. 56 Contratti di utenza preesistenti

NORME GENERALI

Art. 1 Ente gestore e norme per la fornitura dell'acqua

Il presente Regolamento si applica a tutti i Comuni nei quali il servizio acquedotto sia gestito dalla società PUBLIACQUA S.p.A., in seguito denominata in breve con il termine "Azienda". Esso regola le modalità d'erogazione del servizio e i rapporti fra gestore ed utente.

Art. 2 Obbligatorietà del Regolamento

Il presente Regolamento è obbligatorio per tutti gli utenti.

Esso dovrà essere ritenuto parte integrante d'ogni contratto di fornitura dell'acqua, senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'utente di averne copia gratuita all'atto della stipula del contratto o all'atto del suo rinnovo, o quando comunque ne faccia richiesta.

Eventuali variazioni e/o integrazioni al presente Regolamento saranno rese note mediante comunicazione scritta all'ultimo indirizzo indicato dall'utente oppure mediante avviso pubblicato sulla stampa locale

L'utente non potrà opporsi e non avrà diritto ad alcun compenso né indennizzo, qualora si rendesse necessario il trasferimento della propria utenza ad altri enti gestori del servizio idrico integrato.

Le variazioni al presente Regolamento saranno approvate dall'AATO n.3 su proposta dell'Azienda o a seguito di un processo di analisi svolto dall'Azienda ma promosso dall'Autorità medesima.

Art. 3 Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si applicano le seguenti definizioni:

1. Allacciamento: condotta idrica derivata dalla principale e dedicata all'alimentazione di uno o più utenti
2. Conguaglio: procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta suddivisione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e della corretta applicazione delle relative tariffe
3. Contitolarità del contratto di fornitura: situazione in cui più utilizzatori sono titolari di uno stesso contratto di fornitura
4. Contratto di fornitura: atto stipulato fra l'utilizzatore della risorsa idrica ed il gestore del servizio idrico integrato che impegna al rispetto del presente Regolamento.
5. Deflusso: passaggio d'acqua attraverso una tubazione
6. Deposito cauzionale: importo versato dall'utente a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti a fronte del consumo effettuato dallo stesso
7. Derivazione: prelevamento di parte dell'acqua da una condotta all'altra
8. Disconnettere: separare fisicamente due condotte o l'allacciamento dalla condotta principale
9. Disdetta: richiesta di cessazione del contratto di fornitura cui segue la chiusura del rapporto di utenza con il titolare del contratto stesso
10. Domanda d'allacciamento: richiesta con cui si inizia la pratica per l'effettuazione dei lavori necessari all'erogazione del servizio idrico e per la successiva stipula del contratto di fornitura
11. Domiciliazione bancaria o postale: pagamento delle fatture relative ai consumi idrici attraverso addebito automatico continuativo su conto corrente bancario o postale
12. Indennizzo automatico: importo riconosciuto automaticamente all'utente nel caso in cui il gestore non rispetti gli standard di qualità dichiarati nella Carta del Servizio Idrico Integrato, laddove previsto dalla Carta stessa
13. Limitatore di portata: apparecchiatura in grado di limitare i consumi istantanei e/o giornalieri
14. Livello di pressione: misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere
15. Nicchia: cavità praticata nello spessore di un muro per l'alloggiamento ed il riparo del contatore e dei rubinetti d'intercettazione
16. Portata istantanea: misura della quantità d'acqua che passa nell'unità di tempo
17. Pozzetto: manufatto che consente l'accesso ad apparecchiature interrate
18. Presa stradale: derivazione d'allacciamento dalla condotta principale
19. Punto di consegna:
 - a) Per utenze singole: è rappresentato dal contatore posto di norma al limite tra proprietà pubblica e privata (All. A – schema 1);
 - b) Per utenze raggruppate servite da un unico contatore: è rappresentato dal contatore posto di norma al limite tra proprietà pubblica e privata (All. A – schema 2);

c) Per condomini esistenti serviti da un'unica presa e con contatori posti all'interno del condominio con contratti singoli e sprovvisti di contatore generale: il punto di consegna è rappresentato dal rubinetto d'intercettazione posto al limite tra proprietà pubblica e privata (All. A – schema 3).

20. Riattivazione: ripristino dell'alimentazione dal punto di consegna o dal contatore divisionale che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa effettuata dal gestore per uno dei motivi di sospensione di cui al presente Regolamento

21. Ripartizione dei consumi: suddivisione fra i vari utilizzatori della risorsa idrica consumata, (e dei relativi costi) rilevata da un contatore posto a servizio di più unità immobiliari sprovviste di singolo contratto di fornitura stipulato direttamente con il gestore del servizio.

22. Sigillo di garanzia: segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare eventuali violazioni

23. Sospensione della fornitura: temporanea chiusura nell'erogazione della risorsa idrica

24. Tipologia d'utenza: categoria attribuita ad ogni contratto di fornitura in relazione all'utilizzo che s'intende effettuare della risorsa idrica.

25. Articolazione tariffaria: elementi della tariffa del servizio idrico costituiti da corrispettivi fissi e corrispettivi unitari questi ultimi stabiliti secondo scaglioni di consumo

26. Unità immobiliare: singola unità abitativa o in cui si svolge attività economica all'interno di un immobile, così come stabilito nei regolamenti edilizi

27. Utenze divisionali: utenze situate all'interno di un condominio, servito da un unico contatore, con le quali il gestore non ha stipulato il contratto di fornitura. Queste utenze sono gestite dall'amministratore o da ditte specializzate

28. Utenze preesistenti: utenze trasferite dai precedenti gestori all'Azienda alla data di approvazione del presente Regolamento

29. Utenze raggruppate: utenze servite da un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari

Art. 4 Sistema di distribuzione dell'acqua

L'Azienda garantisce che l'acqua erogata ha caratteristiche chimiche ed igienico-sanitarie tali da classificarla ad uso potabile secondo le vigenti norme.

Possono essere altresì concesse, nelle forme e nei modi stabiliti di volta in volta, forniture d'acqua non potabile o, comunque, per usi per i quali non è richiesta la caratteristica di potabilità. Tali forme e modi saranno espressamente indicati e sottoscritti dall'utente nel contratto di fornitura.

La fornitura dell'acqua è di norma effettuata a deflusso libero misurato da idonea apparecchiatura (contatore).

Sono eccezionalmente ammesse forniture a forfait, con o senza contatore, nei casi d'usi occasionali e con durata limitata (spettacoli viaggianti, feste popolari, etc.). Dette forniture sono soggette a presentazione di apposita domanda, corredata da copia del permesso di occupazione del suolo pubblico o atto equipollente, dove dovranno essere indicati:

- Luogo di erogazione
- Data di inizio e di cessazione della fornitura
- Utilizzo per cui è richiesta la fornitura
- Numero dei fruitori del servizio.

Per le forniture a forfait l'utente sarà tenuto al pagamento anticipato del diritto fisso di attivazione, come specificato nel tariffario.

Nel caso in cui non possa essere usato un allacciamento esistente, il richiedente dovrà provvedere al pagamento delle spese di allacciamento da determinarsi mediante redazione del preventivo così come previsto al successivo Art. 14.

Art. 1 Art. 5 Tipo di fornitura

Le forniture si distinguono in:

- Forniture per uso pubblico,
- Forniture per uso privato.

Tali ultime categorie si suddividono nelle categorie contrattuali previste dalle articolazioni tariffarie per tempo in vigore.

FORNITURE PER USO PUBBLICO

Art. 6 Forniture per uso pubblico

Le forniture idriche per uso pubblico sono quelle destinate al soddisfacimento di necessità idriche di carattere comune e per le esigenze connesse ad una collettività cittadina.

Sono pertanto considerate forniture per uso pubblico:

1. gli edifici e gli impianti comunali, provinciali, regionali e statali destinati a pubblici servizi e quelle alle quali le competenti Amministrazioni abbiano attribuito finalità di pubblica utilità e gestite direttamente dalle stesse;
2. le associazioni senza scopo di lucro (no-profit) che occupano a titolo gratuito immobili od impianti di proprietà della pubblica Amministrazione;
3. le società partecipate dalla Pubblica Amministrazione che gestiscono a titolo gratuito immobili od impianti della Pubblica Amministrazione;
4. gli impianti antincendio a servizio della cittadinanza e degli edifici di cui sopra.

Art. 7 Realizzazione d'allacciamenti per uso pubblico, misurazione dei prelievi d'acqua e relativa fatturazione

La realizzazione degli allacciamenti è eseguita dall'Azienda su richiesta ed a spese dei soggetti di cui al precedente articolo 6.

Tutti gli allacciamenti e le prese d'acqua eseguite dietro richiesta dei soggetti di cui al precedente articolo per il soddisfacimento delle loro necessità idriche, sono realizzati a fronte della stipula di un normale contratto d'utenza.

I consumi di tali utenze non sono regolati da impegni e sono, di norma, misurati da contatori ed, eccezionalmente, conteggiati a forfait.

Art. 8 Prelievi abusivi dalle utenze per uso pubblico

E' rigorosamente vietato:

- a) prelevare acqua dalle fontane, fontini e fontanelli pubblici per usi diversi dall'alimentazione, dai servizi igienici e dagli altri impieghi ordinari domestici e, comunque, applicando alle bocche delle fontane, dei fontini e dei fontanelli tubi di gomma o d'altro materiale equivalente, allo scopo di convogliare acqua;
- b) prelevare acqua dalle bocche d'innaffiamento stradale e dei pubblici giardini, nonché di lavaggio delle fognature, se non da persone a ciò autorizzate e per gli usi cui tali prese sono destinate;
- c) prelevare acqua dagli idranti antincendio installati nelle strade se non per spegnimento d'incendi.

Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dagli impianti elencati alle precedenti lett. a) e b). Nei casi in cui sia riscontrata una particolare gravità, si procederà alla denuncia del fatto alle Autorità competenti.

FORNITURE PER USO PRIVATO

Art. 9 Fornitura dell'acqua su strade o piazze pubbliche ove esiste la condotta dell'acqua potabile

Nelle strade e piazze classificate comunali (o provinciali o statali, comprese nel territorio comunale), ove già esiste la condotta dell'acqua potabile dell'Azienda, entro i limiti del quantitativo d'acqua dalla stessa riconosciuto disponibile (e sempre che condizioni tecniche non vi si oppongano) l'Azienda è tenuta alla fornitura di acqua per uso domestico e per altri usi ed ha diritto di esigere i corrispettivi stabiliti.

Il rifiuto della fornitura potrà essere opposto esclusivamente quando si riscontri un'oggettiva impossibilità di portata aggiuntiva nel punto della rete oggetto della richiesta, sia per insufficienza del diametro della condotta stradale sia per condizioni di esercizio al contorno che non consentano di aumentare la pressione in rete.

Art. 10 Fornitura dell'acqua su strade o piazze pubbliche non canalizzate

Nelle strade o piazze pubbliche non provviste di tubazioni stradali di distribuzione, l'Azienda provvederà all'estensione della rete totalmente a proprio carico quando si verificherà una delle seguenti condizioni:

1. l'intervento è previsto nel P.O.T. triennale perché valutato prioritario;
2. l'intervento ha un costo uguale o inferiore a € 1.000,00 per utente potenziale.

Nel caso in cui il costo si collochi nella fascia tra € 1.000,01 e € 2.500,00 ad utente potenziale da servire, gli utenti saranno chiamati a contribuire per la quota parte di costo compresa all'interno della fascia nella misura del 50%, restando totalmente a carico dell'Azienda il rimanente 50% e la quota parte relativa alla prima fascia di costo.

Infine, se l'intervento eccede il costo unitario di € 2.500,00 ad utente potenziale, tutta la quota parte eccedente tale importo dovrà essere messa a carico degli utenti stessi.

I valori di soglia come sopra individuati sono suscettibili di incremento annuale pari al tasso di inflazione accertato nell'anno precedente.

L'Azienda può accogliere le richieste d'allacciamento, sempre nei limiti della potenzialità dei propri impianti, quando, da parte di ciascun utente richiedente, sia versato anticipatamente un corrispettivo pari al costo totale di realizzazione della tubazione stradale suddiviso per il numero dei potenziali utenti, fatti salvi i parziali contributi alla realizzazione da parte dell'Azienda e al netto dell'eventuale finanziamento delle Pubbliche Amministrazioni del territorio interessato.

L'Azienda rimane responsabile della manutenzione delle canalizzazioni idriche messe in opera che entreranno nella sua piena disponibilità.

Nel caso di lottizzazioni di terreni a scopo edilizio, i costi per l'estensione della rete idrica ed eventuale potenziamento degli impianti esistenti, in quanto oneri di urbanizzazione primaria, sono interamente a carico del lottizzante.

Art. 11 Divieto di rivendita dell'acqua

E' fatto assoluto divieto di rivendita dell'acqua erogata dall'Azienda. L'accertamento del fatto comporta l'immediata risoluzione del contratto di fornitura per colpa dell'utente ed il pagamento di una penale di cui al successivo Art. 51, lettera a) del presente Regolamento.

Art. 12 Domanda di allacciamento

La domanda di allacciamento alla rete idrica deve essere redatta su apposito modulo predisposto dall'Azienda e sottoscritto dal richiedente; la richiesta potrà essere avanzata anche telefonicamente e sottoscritta per accettazione da chi ha titolo o da persona espressamente delegata, al momento della redazione del preventivo di spesa.

Per le richieste di allacciamento ad edifici ancora allo stato di progetto nel modulo predisposto dall'Azienda sono indicati dettagliatamente i documenti da presentare contestualmente alla richiesta, e più esattamente:

- 1) una planimetria della zona nella quale sorgerà la nuova costruzione, in scala 1/2000, dalla quale risulti, con esattezza, l'ubicazione della futura costruzione;
- 2) una pianta del fabbricato, in scala non inferiore a 1/100, sulla quale sia possibile indicare l'esatta posizione dell'allacciamento e del contatore da ubicare al limite tra la proprietà pubblica e privata e, comunque, in posizione concordata tra Azienda e richiedente.

Al momento della presentazione della domanda di allacciamento, l'Azienda darà opportuna ed adeguata informazione al richiedente, riguardo alla possibilità di realizzare direttamente a propria cura e spese l'allacciamento alla condotta stradale, nel rispetto di specifiche tecniche fissate dall'Azienda precisando, in particolare, che non rientrano in questa condizione le derivazioni dalla condotta stessa, nonché le manovre sulla rete idrica che sono di esclusiva competenza della Azienda.

Di norma sarà stipulato un singolo contratto di fornitura per ogni unità immobiliare.

Le domande di allacciamento di cui sopra non sono impegnative per le parti. Esse comunque decadono qualora il preventivo stilato non sia definitivamente accettato dal richiedente.

Nel caso in cui, per eseguire l'allacciamento, sia necessario collocare in opera condutture o apparecchi su beni di proprietà di terzi, prima dell'inizio dei lavori, l'utente dovrà dichiarare di aver ottenuto le necessarie autorizzazioni sollevando l'Azienda da ogni e qualunque controversia che potesse insorgere.

Alla domanda di allacciamento dovranno essere allegati, da parte del richiedente, i documenti specificati nel modulo stesso.

Art. 13 Diritto di rifiuto o revoca della fornitura

Nel caso di richiesta di allacciamento alla rete idrica per uso diverso da quello domestico, è facoltà dell'Azienda rifiutare lo stesso o revocare la fornitura già concessa, in qualsiasi momento, ove si verificano condizioni eccezionali d'erogazione o di servizio, o sorgano gravi motivi.

L'Azienda, per servire utenze diverse da quelle domestiche che richiedono portate o forniture considerate dalla stessa elevate, può concedere il servizio con la stipula di un contratto di somministrazione "limitato ed interrompibile". Le condizioni d'esercizio, offerte dall'Azienda, possono prevedere limiti di portata istantanea e periodi nei quali la fornitura può essere sospesa senza preavviso.

Il rifiuto della fornitura potrà essere opposto esclusivamente quando si riscontri un'oggettiva impossibilità di portata aggiuntiva nel punto della rete oggetto della richiesta, sia per insufficienza del diametro della condotta stradale sia per condizioni di esercizio al contorno che non consentano di aumentare la pressione in rete.

Art. 14 Preventivo

A seguito della richiesta di allacciamento e di ogni altra richiesta che preveda il pagamento di un corrispettivo a carico del richiedente, l'Azienda provvederà ad effettuare un preventivo economico-tecnico dei lavori necessari che sarà consegnato al richiedente stesso.

Nel preventivo saranno indicati i corrispettivi richiesti, le modalità tecniche d'esecuzione del lavoro, gli adempimenti necessari da parte del richiedente e la documentazione che lo stesso dovrà fornire, anche per accedere all'eventuale firma del contratto di fornitura.

I tempi massimi garantiti per l'esecuzione dei lavori sono indicati nella Carta del Servizio Idrico Integrato. In caso di mancato rispetto del tempo massimo è previsto un indennizzo automatico, a favore del richiedente, così come meglio specificato nella summenzionata Carta del Servizio Idrico Integrato.

Il preventivo avrà validità 90 giorni dalla data di comunicazione all'utente; trascorso tale termine, su richiesta dell'utente, il preventivo sarà aggiornato con i prezzi e le modalità al tempo vigenti calcolate sulla base del prezzario allegato al regolamento.

Art. 15 Contratti per la fornitura dell'acqua

Le forniture dell'acqua sono conseguenti alla stipula d'apposito contratto, con l'osservanza delle norme di cui al presente Regolamento. E' fatto obbligo all'utente di comunicare all'Azienda ogni modificazione, successivamente intervenuta che, in quanto tale, comporti una variazione alle condizioni contrattuali originarie.

Il contratto di fornitura non potrà essere stipulato nel caso in cui non risulti effettuato il versamento dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento.

Le spese di bollo, registrazione e deposito cauzionale, così come stabilite nel successivo Art. 49, inerenti ai contratti, sono a carico degli utenti.

Art. 16 Contratti di fornitura dei grandi usi produttivi

Si rinvia per usi non domestici all'articolazione tariffaria vigente.

Art. 17 Titolarità dei contratti d'utenza

Indipendentemente da chi abbia effettuato la domanda di allacciamento e da chi abbia pagato all'Azienda i corrispettivi relativi, il contratto di fornitura è intestato come segue:

- a) per la fornitura dell'acqua ad una singola unità immobiliare al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che detiene od occupa con titolo (di durata pari almeno a quella del contratto di fornitura, ai sensi dell'Art. 20 del presente Regolamento), da dimostrarsi con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, l'immobile entro il quale deve essere utilizzato il servizio;
- b) per la fornitura dell'acqua ad un immobile composto da più appartamenti è intestato:
 - nel caso in cui vi sia una contitolarità dell'utenza da parte di più utilizzatori, ad uno solo dei fruitori, su delega scritta degli altri che saranno, comunque, tenuti in solido per quanto dovuto in dipendenza della fornitura del servizio;
 - in caso di Condomini regolarmente costituiti il contratto di fornitura sarà intestato al Condominio e sottoscritto dall'amministratore di condominio o, comunque, da persona allo scopo delegata. Tutti i condomini saranno solidalmente responsabili del pagamento delle somme dovute a fronte delle somministrazioni effettuate;
- c) per la fornitura dell'acqua per uso edilizio all'impresario edile o al proprietario della costruzione. Tale contratto termina con la fine della validità della concessione edilizia o, se precedente, con l'ultimazione dei lavori di costruzione e dovrà essere cessato o sostituito da un nuovo contratto da intestare come indicato alle precedenti lettere a) e b) e seguendo le disposizioni successive.

Al momento della firma del contratto per la fornitura dell'acqua, l'utente è tenuto ad esibire un valido documento di riconoscimento.

Art. 18 Voltura dell'utenza idrica

Si ha voltura dell'utenza idrica quando il titolare del contratto, di cui all'articolo precedente, da' disdetta del contratto stesso ed a lui subentra contestualmente un nuovo soggetto.

Il nuovo soggetto, possessore a qualsiasi titolo dell'immobile, che vuole continuare ad usufruire del servizio idrico deve sempre stipulare un nuovo contratto d'utenza.

In caso d'omessa comunicazione della variazione predetta risponderanno in solido degli obblighi contrattuali sia i nuovi utenti di fatto che il precedente utente; resta ferma per l'Azienda la facoltà di procedere alla sospensione della fornitura.

I nuovi titolari dell'utenza sono tenuti, inoltre, al pagamento dei bolli, del deposito cauzionale e del corrispettivo stabilito dal tariffario per diritti di voltura.

La voltura dell'utenza idrica decorre dalla data di stipula del nuovo contratto da parte del nuovo utente.

I consumi fino al giorno della voltura saranno addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione dell'ultima fattura a saldo dove saranno accreditati il deposito cauzionale versato (come previsto al successivo Art. 49) e gli interessi maturati a tale data sullo stesso.

Art. 19 Subentro nel contratto di fornitura

Si ha subentro nel contratto di fornitura nei casi in cui la legge consente la successione nel contratto. L'istituto del subentro è riservato al coniuge, o altro erede, convivente alla data dell'evento costituente presupposto del subentro stesso.

Il subentrante si assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario e pertanto ad esso sarà inviata l'ultima fattura relativa ai consumi registrati fino alla data del subentro e comprendente il riaccredito del deposito cauzionale e dei relativi interessi maturati a tale data. Il subentrante dovrà provvedere alla stipula di un nuovo contratto ed al pagamento della relativa imposta di bollo e del deposito cauzionale, al tempo in vigore.

Art. 20 Durata dei contratti di fornitura dell'acqua

I contratti per la fornitura dell'acqua hanno come scadenza il 31 dicembre dell'anno di stipula e sono rinnovati tacitamente di anno in anno, salvo disdetta o pattuizioni diverse per casi particolari che dovranno essere esplicitamente indicate sul contratto stesso, in deroga alle norme generali.

Art. 21 Modalità per il recesso dal contratto di fornitura

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura dell'acqua devono darne comunicazione scritta oppure rivolgersi agli uffici preposti dell'Azienda citando il codice d'utenza o quei dati che possano, inequivocabilmente, far individuare l'utenza stessa, dichiarando la lettura finale del contatore nonché l'indirizzo dove recapitare la fattura a saldo.

La disdetta comporta la chiusura del contatore, entro gli standard di qualità previsti, e la cessazione del rapporto contrattuale, con l'emissione dell'ultima fattura a saldo dei consumi fino al giorno della chiusura del contatore e la restituzione del deposito cauzionale versato e degli interessi maturati.

L'Azienda deve essere messa in condizione di operare la disattivazione; pertanto, nel caso in cui il contatore non sia ubicato esternamente alla proprietà privata e/o, in ogni caso, in posizione accessibile, il recedente dal contratto deve garantire l'accesso al contatore al personale dell'Azienda.

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

Il titolare di un'utenza deve comunicare il recesso dal contratto di fornitura quando si trasferisce o lascia ad altri il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, dell'immobile. La mancata comunicazione comporta l'assunzione solidale, con il nuovo utilizzatore del servizio, del pagamento dei servizi erogati.

Art. 22 Riattivazione dell'utenza idrica

L'utente interessato alla riattivazione di un'utenza idrica, precedentemente cessata per disdetta o per morosità, dovrà provvedere alla stipula di un nuovo contratto di fornitura a suo nome nonché al pagamento dei relativi bolli, del deposito cauzionale e del corrispettivo stabilito dal tariffario per diritti di riapertura.

Il contratto di fornitura decorre, ai fini della fatturazione, dalla data di riapertura del contatore.

Art. 23 Verbali di posa, chiusura, rimozione o sostituzione del contatore

In ordine alle utenze idriche che hanno dato origine alla definizione di un rapporto contrattuale con l'Azienda, all'atto dell'installazione, chiusura per disdetta, sostituzione e rimozione del contatore, il personale dell'Azienda o dalla stessa incaricato, redigerà un verbale compilando un apposito modulo predisposto dall'Azienda. Su tale modulo saranno indicati: marca e calibro del contatore, numero di matricola, lettura del contatore rimosso e/o del contatore installato.

L'utente è tenuto, previo controllo, a sottoscrivere il suddetto verbale, ricevendone copia.

Art. 24 Prelievi abusivi

E' fatto assoluto divieto di prelevare abusivamente l'acqua dalla rete idrica gestita dall'Azienda.

Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti gestiti dall'Azienda se non espressamente autorizzati dalla stessa Azienda.

I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura. E' pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni anche parzialmente diverse da quelle dichiarate e autorizzate; tali prelievi sono comunque considerati abusivi.

Qualsiasi variazione intervenuta successivamente alla stipulazione del contratto, che modifichi in tutto o in parte le condizioni contrattuali stesse, deve essere immediatamente comunicata all'Azienda e, nel caso in cui ciò si renda necessario, si dovrà provvedere alla stipulazione di un nuovo contratto di fornitura, a spese dell'utente, adeguato alle diverse condizioni.

Gli accertati prelievi abusivi dell'acqua, compreso l'uso improprio delle prese antincendio (Art 5, lett. e), saranno assoggettati al pagamento della penalità prevista dall'Art. 51 del presente Regolamento e saranno fatturati alla I tariffa di eccedenza in vigore moltiplicata per dieci. È fatta salva la facoltà dell'Azienda di sospendere l'erogazione senza obbligo di preavviso alcuno. Di tale intervento verrà, ove possibile, data comunicazione all'utente.

In caso di prelievi effettuati dalle prese antincendio, determinati da eventi eccezionali e, in ogni caso, adeguatamente giustificati, la penalità e la maggiorazione tariffaria sopra previste non saranno applicate ed il quantitativo d'acqua prelevato sarà addebitato all'utente alla tariffa base per tempo vigente.

Tutti i prelievi abusivi in cui si ravvisano ipotesi di reato saranno denunciati e perseguiti a norma di legge.

NORME TECNICHE

Art. 25 Manutenzione delle condotte idriche

Le tubazioni idriche stradali, anche se costruite a spese o col contributo degli utenti, rimangono di proprietà demaniale, come pure le derivazioni (o allacciamenti) costruite con onere a carico degli utenti.

Tutte le manovre, verifiche, manutenzioni e riparazioni sulle derivazioni, dalla presa stradale fino al punto di consegna compreso, spettano esclusivamente all'Azienda (salvo quanto stabilito nei successivi Artt. 26, 27 e 28) e sono, pertanto, vietate agli utenti o a chiunque altro. L'inosservanza di quanto stabilito dalla presente norma comporta l'applicazione delle penalità previste al successivo Art. 51, con riserva d'ogni altra azione a norma di legge da parte dell'Azienda.

Gli allegati B1, B2, B3 e B4 definiscono graficamente i limiti di competenza e di proprietà tra Azienda ed utente.

Art. 26 Installazione del contatore

L'acqua viene somministrata attraverso il contatore.

Esso sarà collocato nel luogo stabilito dall'Azienda, sentito l'utente; ogni modifica della collocazione del contatore nonché ogni mutamento dello stato dei luoghi tale da incidere sull'accessibilità e sicurezza dello stesso, dovrà ottenere il previo consenso dell'Azienda.

I contatori sono forniti ed installati esclusivamente dall'Azienda restando di sua esclusiva proprietà. Il tipo ed il calibro sono stabiliti dall'Azienda in relazione alla tipologia d'utenza ed al fabbisogno necessario.

Tutti i contatori sono provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dall'Azienda.

L'utente deve far eseguire, a proprie spese e secondo le istruzioni dell'Azienda, tutti gli impianti necessari all'allacciamento degli apparecchi di misura. Deve, inoltre, mettere a disposizione

dell'Azienda lo spazio necessario alla posa di tali apparecchi, facendo eseguire a sue spese i pozzetti, le nicchie ed i rivestimenti necessari per assicurare la protezione degli impianti di misura.

L'Azienda fornisce lo sportello a protezione del contatore e sono a carico dell'utente le spese per la posa in opera dello stesso e per la sua successiva manutenzione.

Nella nicchia o nel pozzetto dove è installato il contatore devono sussistere esclusivamente gli impianti installati dall'Azienda e le opere di collegamento private, necessarie per l'adduzione dell'acqua all'utente. In caso di accertata inosservanza di tale disposto, l'utente dovrà provvedere immediatamente ed a sue spese, al ripristino dell'impianto.

L'utente, infine, ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgombri e puliti i pozzetti e le nicchie dove si trovano installati i contatori dell'acqua.

Art. 27 Custodia del contatore

L'Azienda provvede alla manutenzione dei contatori di sua proprietà.

L'utente è consegnatario e custode delle apparecchiature di misura dell'acqua e di tutti gli accessori, compresi i sigilli di garanzia e, pertanto, risponde della loro buona conservazione anche nel caso in cui eventuali danneggiamenti o manomissioni siano imputabili a terzi.

La manomissione dei sigilli apposti dall'Azienda, ivi compresi quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua in caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi, comporterà il pagamento, da parte dell'utente, della penalità prevista dal tariffario, salvo il diritto dell'Azienda di denunciare il fatto alle competenti autorità, qualora nella manomissione si riscontri fatto doloso.

E' diritto-dovere dell'utente verificare periodicamente il contatore allo scopo di individuare eventuali anomalie e, in particolare, per intervenire direttamente e con la massima sollecitudine in caso di consumi eccessivi d'acqua dovuti a perdite occulte a valle del contatore stesso. Nel caso di mancato intervento da parte dell'utente, l'Azienda farà pervenire allo stesso adeguata comunicazione con l'indicazione del termine massimo entro il quale provvedere, scaduto il quale sarà facoltà dell'Azienda chiudere il contatore ed, in caso di perdita dell'impianto antincendio, avvisare le competenti autorità.

Qualora l'utente rilevi la presenza di guasti o di palese imperfetto funzionamento del contatore, lo stesso ha l'obbligo di darne immediata comunicazione all'Azienda, in modo che la medesima possa provvedere alle necessarie riparazioni. Le spese per le riparazioni e le eventuali sostituzioni degli apparecchi di misura e degli accessori, nei casi in cui il guasto sia dovuto a dolo e/o incuria, sono a carico dell'utente.

Nel caso in cui il contatore dovesse risultare deteriorato o illeggibile per cause non imputabili all'utente, lo stesso verrà sostituito a cura e spese dell'Azienda. La sostituzione verrà effettuata alla presenza dell'utente o di un suo incaricato, che prenderà in consegna il nuovo contatore e presenzierà alla lettura del vecchio.

Limitatamente ad interventi a carattere di urgenza riguardanti la sostituzione dei contatori (e per i quali non sia stato possibile informare preventivamente l'utente) l'Azienda provvederà ad informare successivamente l'utente inviando, per mezzo del servizio postale, copia del verbale di sostituzione.

In caso di perdite d'acqua tra il punto di consegna di utenze idriche già esistenti sprovviste di contatore generale (allegato A – schema 3), ed i contatori posti all'interno del condominio (e quindi dove esistano per ogni unità immobiliare contratti di fornitura diretti con l'Azienda), il condominio è tenuto a provvedere all'immediata riparazione della perdita nell'impianto interno condominiale. In caso di inottemperanza da parte del condominio l'Azienda potrà ridurre l'erogazione idrica al livello essenziale. Il condominio rimane, in ogni caso, unico responsabile in merito ai danni che tale perdita potrebbe arrecare alle proprietà pubbliche e/o private.

Art. 28 Spostamento del contatore

I contatori dell'acqua non possono essere rimossi o spostati se non per mezzo dei dipendenti dell'Azienda o da personale incaricato dalla stessa.

Per ragioni di sicurezza o prevenzione, debitamente rilevate e comunicate, l'Azienda ha facoltà di imporre all'utente lo spostamento del contatore a spese dell'utente medesimo. In deroga a quanto sopra previsto, lo spostamento potrà essere eseguito con spese in toto o in parte a carico dell'Azienda (ad eccezione delle opere murarie e di collegamento all'impianto interno) solo ed esclusivamente quando tale intervento derivi da una maggiore facilità d'accesso per l'Azienda e solo a seguito di valutazione congiunta con l'utente.

L'Azienda ha facoltà di imporre il cambiamento dell'ubicazione del contatore a spese dell'utente qualora il contatore stesso venga, per modifiche ambientali fatte eseguire dall'utente, a trovarsi in luogo poco adatto alle verifiche, alla conservazione ed alla manutenzione.

L'utente è tenuto ad eseguire le modifiche richieste entro i limiti di tempo che gli sono prescritti, salvo comunicazione all'Azienda di eventuali impedimenti che ritardino l'esecuzione dei lavori. In caso di inadempienza, l'Azienda ha facoltà di procedere all'esecuzione d'ufficio con addebito dei costi sostenuti nella prima fatturazione utile.

L'utente può richiedere lo spostamento del contatore. Tale intervento sarà realizzato dal personale dell'Azienda o suo incaricato, previa verifica della compatibilità tecnica della collocazione richiesta e previo pagamento delle relative spese, fermo restando l'obbligo per l'utente di eseguire direttamente ed a sue spese le necessarie opere di adeguamento all'interno della proprietà privata.

Art. 29 Limitatori di portata

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

Art. 30 Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in corrispondenza del punto di consegna. La verifica sarà effettuata da personale dell'Azienda o dalla stessa incaricata alla presenza dell'utente previo appuntamento, nel rispetto delle normative e modalità fissate dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Qualora la verifica confermi la regolarità del livello di pressione l'utente è tenuto al pagamento di un corrispettivo previsto nel tariffario che sarà addebitato nella prima fattura utile.

Art. 31 Interruzione del servizio

L'Azienda garantisce un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni.

L'Azienda non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore od a necessità di lavori.

Pertanto, le utenze che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

Per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, l'Azienda avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.

L'Azienda s'impegna ad informare gli utenti nei modi e con i tempi specificati nella carta del Servizio Idrico Integrato.

Art. 32 Norme per l'esecuzione degli allacciamenti

Spetta all'Azienda:

1. Stabilire, in sede di redazione del preventivo, il diametro della presa e del contatore, in relazione al consumo richiesto dall'utente o consentito dall'Azienda stessa;
2. Scegliere il luogo per la costruzione della presa e per il collocamento del contatore.

Le prese saranno realizzate in conformità con gli schemi 1 e 2 di cui all'allegato A.

I costi di allacciamento sono dovuti esclusivamente in caso di nuovo allacciamento ovvero di variazione di allacciamento ad un impianto esistente. In tali casi la presentazione della relativa richiesta autorizza l'Azienda al sopralluogo finalizzato al calcolo del predetto costo. Tali costi saranno preventivati dall'Azienda in seguito ad esplicita richiesta dell'utente, secondo quanto previsto all'Art. 14 del presente Regolamento.

L'utente può realizzare direttamente, a proprio totale carico e secondo le norme tecniche prescritte dall'Azienda nell'allegato specifico, l'allacciamento, ad esclusione dell'operazione di derivazione dalla condotta stradale con relative manovre sulla rete e dell'installazione del contatore. Sono previste due tipologie di intervento:

1. L'utente esegue tutte le opere di scavo, riempimento e ripristino con esclusione delle opere idrauliche che restano a carico dell'Azienda, cui spetta anche il coordinamento dell'intervento;
2. L'utente esegue, oltre a quanto sopra, anche le opere idrauliche (utilizzando materiali propri), con esclusione del collegamento alla rete e delle eventuali manovre sulla stessa

In entrambi i casi il costo dell'allacciamento conteggiato dall'Azienda terrà conto solo delle opere eseguite dalla stessa.

Nelle strade o piazze con pavimentazione a lastrico rimane a carico dell'utente la spesa relativa alla rimozione e ripristino della pavimentazione, da eseguirsi tramite ditta specializzata, di gradimento della Pubblica Amministrazione competente.

L'allacciamento rimane di proprietà pubblica e resta a carico dell'Azienda ogni onere di manutenzione. A tal fine si precisa che la manutenzione, riparazione e sostituzione delle opere saranno comunque a carico del richiedente sino al limite della sua proprietà ed a carico dell'Azienda dal limite della proprietà alla condotta adduttrice.

Risulta pertanto a carico dell'utente, in base alle indicazioni dei tecnici dell'Azienda, l'esecuzione dell'opera muraria relativa alla realizzazione del vano di alloggiamento del contatore, oltre, naturalmente, ai successivi ripristini, come già previsto dall'Art. 26.

Art. 33 Ubicazione ed installazione delle condutture idriche in area privata

Le opere realizzate dopo il punto di consegna sono di proprietà dell'utente, che ne rimane responsabile civilmente e penalmente. In ogni caso gli impianti non possono essere utilizzati per fini diversi all'adduzione dell'acqua.

Le tubazioni di derivazione d'utenza a valle del contatore generale, collocate a cura dell'utente in aree private, devono essere messe in opera seguendo le norme di buona tecnica.

Nell'interno degli immobili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da non poter essere danneggiate e ad un'adeguata distanza da superfici riscaldate, in particolare da camini.

Nell'eventualità che quest'ultima condizione non possa essere assicurata, le condotte dovranno essere convenientemente protette ed isolate.

Nessuna tubazione dell'impianto potrà, di norma, sottopassare od essere posta all'interno di fognie, pozzetti di smaltimento, pozzi neri o simili.

I contatori dell'acqua non possono essere rimossi o spostati se non per mezzo dei dipendenti dell'Azienda o da personale incaricato dalla stessa.

L'Azienda provvede alla manutenzione dei contatori di sua proprietà ed ha la facoltà di cambiare gli stessi quando lo ritenga opportuno, senza obbligo di preavvisi e seguendo la procedura di cui ai commi precedenti.

L'impianto per la distribuzione dell'acqua a valle del contatore e la relativa manutenzione sono eseguiti a cura e spese dell'utente nel rispetto delle normative vigenti.

L'Azienda si riserva di formulare prescrizioni speciali ritenute necessarie dal punto di vista tecnico ed igienico a tutela della rete pubblica.

Art. 34 Collegamenti degli impianti e degli apparecchi

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

E' ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile allo scarico dei bagni 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.

E' vietato l'uso delle tubazioni dell'acqua per la dispersione di correnti elettriche prodotte o trasmesse da apparecchi o macchine elettriche, elettrodomestici, ecc.

I trasgressori saranno tenuti al risarcimento all'Azienda degli eventuali danni prodotti dalla inosservanza di quanto indicato al precedente comma.

Art. 35 Impianti di pompaggio

Gli apparecchi per l'eventuale sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere installati in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua sollevata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature.

E' vietato in ogni caso l'inserimento diretto delle pompe sulle condotte derivanti da quelle stradali.

Art. 36 Serbatoi

Nel caso si renda indispensabile l'accumulo d'acqua in serbatoi, la bocca d'alimentazione deve trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento.

In relazione ai nuovi impianti di allacciamento di utenza, questi dovranno rispondere esclusivamente ai criteri raffigurati negli schemi 1 e 2 di cui all'allegato "A".

Per gli impianti esistenti che necessitano di serbatoi di accumulo, in via transitoria ed unicamente nei casi in cui è accertata da parte dell'Azienda l'impossibilità di conformarsi agli schemi di cui sopra, l'utente è tenuto a stipulare apposito contratto per l'installazione di un contatore sullo scarico del "troppo

pieno" del serbatoio con le modalità che saranno indicate dal tecnico aziendale. Gli eventuali consumi registrati verranno fatturati alla tariffa base per tempo in vigore.

Art. 37 Installazione di disconnettori sulle utenze industriali, artigianali, ospedali, ecc.

Tutti gli utenti industriali, artigianali e, comunque, considerati a rischio, sia di utenze esistenti, sia di nuove utenze, sono tenuti ad installare, a propria cura e spese, appositi disconnettori, di tipo e con modalità d'impianto approvate dall'Azienda, per evitare possibili reflussi dall'impianto interno nella rete di distribuzione dell'acqua potabile. Nel caso di lavorazioni in cui siano manipolati liquidi di particolare pericolosità, l'Azienda potrà esigere, oltre all'installazione di un disconnettore, l'osservanza di altre specifiche e particolari modalità costruttive riguardanti l'impianto interno. La manutenzione delle valvole di disconnessione spetta all'utente, che è tenuto a controllarne periodicamente l'efficienza e ad effettuare tutti gli interventi occorrenti.

Qualora risulti dimostrato, su accertamento operato dal personale dell'Azienda, che l'utente non ha ottemperato alle prescrizioni impartite, potrà, previa diffida, essere interrotta l'erogazione dell'acqua.

Art. 38 Modifiche degli impianti idrici privati

Gli impianti di sollevamento interni ed i serbatoi d'accumulo, di cui ai precedenti Artt. 35 e 36, dovranno essere messi in opera a regola d'arte per impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua.

L'Azienda si riserva il diritto di effettuare controlli su detti impianti per accertarsi che essi siano stati eseguiti a norma del presente Regolamento e può ordinare, in qualsiasi momento, le modifiche ritenute necessarie.

In caso di inadempienza l'Azienda ha la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua fino a quando l'utente non abbia provveduto a quanto prescritto, senza che lo stesso possa reclamare danni o essere svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Qualora si tratti di modifiche atte ad avere un migliore afflusso dell'acqua, l'Azienda declina ogni responsabilità per deficienze nell'erogazione nel caso esse non siano eseguite.

Art. 39 Vigilanza impianti ed apparecchi

L'Azienda ha sempre il diritto di far ispezionare in qualsiasi momento gli impianti e gli apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua all'interno di proprietà private. Tali ispezioni sono effettuate dal personale dell'Azienda o dalla stessa incaricato.

I dipendenti e/o gli incaricati dell'Azienda, muniti di tessera di riconoscimento, hanno, pertanto, la facoltà di accedere alla proprietà privata, sia per le periodiche verifiche dei consumi, sia per accertare alterazioni o guasti nelle condutture ed agli apparecchi misuratori e, comunque, per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, sia in relazione al presente Regolamento che ai patti contrattuali.

In caso di opposizione o di ostacolo, l'Azienda si riserva il diritto di sospendere immediatamente l'erogazione del servizio, previa diffida scritta, fino a quando le verifiche abbiano avuto luogo e sia stata accertata la perfetta regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi o indennizzi di sorta da parte dell'utente. La diffida non è richiesta ove ricorrano speciali ed eccezionali circostanze. Restano comunque fermi gli obblighi contrattuali di entrambe le parti e salva ogni riserva di esperire ogni altra azione a norma di legge da parte dell'Azienda.

Resta infine salvo il diritto dell'Azienda di risolvere il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato previa regolare notifica di messa in mora e d'intimazione a provvedere nel termine di 20 giorni.

NORME PER L'ADDEBITO DEI CONSUMI

Art. 40 Criteri di fatturazione dei consumi

Agli effetti della determinazione dei consumi è considerato soltanto l'intero metro cubo rilevato dalla lettura del contatore, trascurando le frazioni di metro cubo.

Le modalità e la periodicità delle fatturazioni sono fissate dall'Azienda. In ogni caso è garantita almeno una fatturazione semestrale sulla base della tipologia delle utenze allacciate e di scelte organizzative e funzionali per garantire il miglior servizio all'utenza.

Sulla base di questi criteri generali, e per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio rilevazione consumi, l'Azienda potrà emettere "fatture d'acconto" tra una lettura effettiva e l'altra.

I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici dell'utente, con l'esclusione dei due maggiori consumi rilevati nel periodo di riferimento. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi presunti saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.

In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato un primo conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva. Quale ulteriore garanzia per l'utente della corretta applicazione delle fasce di consumo annue o di eventuali variazioni tariffarie intervenute, l'Azienda effettuerà il conguaglio definitivo con la fatturazione, a seguito di lettura effettiva, successiva o pari al 31 dicembre di ciascun anno. In caso di cessazione di utenza e/o variazioni alle condizioni contrattuali originarie (ai sensi dell'Art. 15 del presente Regolamento) l'Azienda provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione. Tali conguagli saranno effettuati con il criterio del pro-die.

L'utente ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale dell'Azienda o comunque incaricato dalla stessa, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici. In caso d'impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'intestatario sarà rilasciata dagli incaricati una cartolina di "autolettura"; la mancata restituzione della stessa comporterà l'addebito di un consumo d'acconto, come sopra determinato. L'Azienda s'impegna a rendere operativo un servizio che consenta all'utente di comunicare l'autolettura anche telefonicamente.

L'Azienda effettua almeno una lettura in ogni semestre del contatore con propri incaricati nell'arco di un anno; qualora ciò non sia possibile, per cause imputabili all'utente, quest'ultimo sarà invitato, mediante raccomandata A.R., a provvedere e, perdurando nella sua inadempienza, sarà soggetto al pagamento di una penale, come da apposito tariffario di cui al successivo Art. 51, che sarà addebitata nella prima fattura utile, ed alla possibile interruzione del servizio, così come previsto dal precedente Art. 39.

Nel caso in cui, in sede di lettura del contatore, si rilevi una manomissione dello stesso (compresa la rimozione del sigillo di garanzia apposto dall'Azienda) che abbia determinato una minore fatturazione rispetto agli effettivi consumi dell'utente, l'Azienda provvederà ad addebitare gli stessi in base a quelli rilevati nello stesso periodo dell'anno precedente o, nel caso in cui non esistano consumi precedenti, in base ai consumi medi registrati per la tipologia contrattuale d'appartenenza. In ogni caso verrà applicata la penale prevista al successivo Art. 51.

In caso di guasto del contatore accertato dall'Azienda sarà fatturato, di norma, il consumo riscontrato nel corrispondente periodo dell'anno precedente oppure, nel caso in cui non esistano consumi precedenti, in base ai consumi registrati successivamente alla sostituzione del contatore.

L'emissione della fattura per l'addebito dei consumi idrici si ha sempre salvo errori ed omissioni ed il relativo pagamento non libera l'utente dall'addebito di eventuali precedenti consumi non fatturati, e quindi non pagati, o dal pagamento di addebiti erroneamente non imputati.

Art. 41 Criteri per la fatturazione dei consumi delle utenze raggruppate

Il consumo rilevato dal contatore generale a servizio di un condominio, e per il quale non ricorrano le condizioni tecniche, economiche e normative che consentano la stipula di contratti con le singole unità immobiliari presenti nel condominio stesso, sarà fatturato dall'Azienda tenuto conto degli scaglioni e delle tariffe previste e del numero delle unità immobiliari domestiche e non domestiche presenti nel complesso condominiale.

Nei condomini serviti da un unico contatore generale, in cui si renda possibile la gestione diretta dei contatori delle unità immobiliari a seguito di stipula dei contratti di fornitura tra Azienda e i singoli condomini, la fatturazione dei consumi avverrà con le seguenti modalità:

- i consumi dei singoli condomini verranno fatturati in base alla lettura dei rispettivi contatori divisionali da parte dell'Azienda, applicando ad ognuno gli scaglioni e le tariffe al momento in vigore, in base all'utilizzo;
- l'eventuale differenza fra i consumi rilevati dal contatore generale condominiale (che rimarrà o sarà installato a cura dell'Azienda) e la somma dei consumi relativi alle utenze divisionali, verrà addebitata all'utenza raggruppata alla tariffa al momento in vigore

Art. 42 Verifica di funzionamento del contatore a richiesta del cliente

Qualora l'utente ritenga erronee le indicazioni del contatore potrà richiederne la verifica che sarà effettuata dall'Azienda con proprio personale e proprie attrezzature o per mezzo di ditte esterne incaricate del servizio.

Nel caso in cui si renda necessario rimuovere il contatore per effettuare la verifica, lo stesso verrà sostituito con uno nuovo, previa autorizzazione dell'utente.

I contatori sono ritenuti idonei quando la loro tolleranza risulta compresa nella percentuale del 5% in più o in meno.

Nel caso in cui il contatore risulti idoneo, l'utente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo, previsto nel tariffario, che sarà addebitato nella prima fattura utile. Qualora l'effettuazione della prova abbia richiesto la sostituzione del contatore ed abbia dimostrato l'idoneità dello stesso, oltre al corrispettivo previsto sarà addebitato anche il costo del contatore sostituito.

Nel caso in cui il contatore risulti non idoneo, lo stesso, se non fosse stato ancora provveduto, sarà sostituito a spese e cura dell'Azienda e si procederà al ricalcolo dei consumi dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta, se determinabile, e comunque per un periodo massimo di 365 giorni precedenti la data di richiesta della verifica.

Il ricalcolo sarà effettuato applicando ai consumi rilevati la percentuale di scostamento indicata dalla verifica.

Art. 43 Perdite, danni, responsabilità

Ogni utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni.

Così come stabilito dal precedente Art. 27 l'utente ha il diritto-dovere di controllare i consumi attraverso l'autolettura periodica del contatore; quindi, di norma, nessun abbuono è ammesso per eventuali dispersioni o perdite dagli impianti stessi dopo il contatore, da qualunque causa prodotte, né l'Azienda può direttamente o indirettamente essere chiamata a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti negli impianti idrici privati.

Eccezionalmente, in caso di dispersioni d'acqua nell'impianto privato dell'utente non dovute a negligenza, ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte evidenziate da un consumo superiore del 30% dei consumi medi rilevati negli ultimi due anni o del minor periodo fatturato, l'Azienda applicherà la tariffa base ai consumi eccedenti quelli medi come sopra indicati. Nei Comuni dove l'Azienda gestisce il servizio idrico integrato non verrà conteggiato sui consumi ridotti a perdita la quota per il servizio fognatura e/o depurazione.

Nel caso di nuove utenze le condizioni di cui sopra verranno applicate considerando il consumo medio della stessa tipologia d'uso.

La riduzione tariffaria sarà applicata sui consumi rilevati dal contatore alla data della riparazione, detratti i consumi medi come sopra descritti, ed a decorrere dal momento in cui hanno avuto inizio i consumi anomali e, comunque, non oltre i 365 giorni precedenti all'avvenuta riparazione del guasto.

La riduzione è subordinata all'accertamento della perdita da parte dell'utente, all'esecuzione delle opere necessarie all'eliminazione della stessa, nonché alla presentazione di una richiesta scritta corredata da idonea documentazione anche fotografica comprovante la tempestiva riparazione.

Allo scopo di verificare la validità della richiesta presentata dall'utente, l'Azienda si riserva la facoltà di effettuare un proprio accertamento che potrà avvenire con le seguenti modalità:

- d'ufficio, sulla base della documentazione presentata dall'utente;
- con verifica diretta da parte del personale aziendale o da altro incaricato dall'Azienda.

Nel caso in cui l'Azienda, a seguito di lettura effettiva del contatore, rilevi una registrazione di consumi anomala rispetto ai dati storici, la stessa provvederà nel più breve tempo possibile a dare comunicazione all'utente di una eventuale presunta perdita occulta.

Art. 44 Pagamento dei consumi delle utenze

Il pagamento delle forniture deve essere effettuato dall'utente in base alle fatture che gli sono periodicamente recapitate, con le modalità indicate sulle fatture stesse. Eccezionalmente l'Azienda effettuerà il servizio di esazione a domicilio. Tale servizio sarà effettuato su richiesta dell'utente e previo appuntamento e sarà soggetto al pagamento del corrispettivo previsto nel tariffario; da tale pagamento saranno escluse le categorie agevolate previste dalla Carta del Servizio Idrico Integrato al Punto 5.4.

Le fatture, oltre all'ammontare dei consumi rilevati, calcolato in base alle tariffe in vigore, comprendono gli importi dovuti dall'utente per imposte, tasse, quota fissa, penalità, arretrati e quant'altro sia dovuto dall'utente, come meglio specificato al Punto 6.1 della Carta del Servizio Idrico Integrato.

La fattura emessa rispetta i criteri e le normative stabiliti dalle autorità competenti e conterrà le informazioni utili all'utente relative al rapporto commerciale ed ai servizi offerti dall'Azienda.

E' diritto dell'utente ricevere la fattura almeno dieci giorni prima della scadenza della stessa, quindi è obbligo dell'azienda procedere alla consegna al servizio postale con un congruo anticipo. L'utente che, per motivi a lui non addebitabili, non dovesse ricevere la fattura entro il periodo di tempo sopra definito acquisisce un diritto di proroga di ulteriori dieci giorni rispetto alla ricezione della bolletta per effettuare il pagamento.

Qualsiasi opposizione che l'utente ritenesse di fare in merito alla fatturazione dovrà essere presentata all'Azienda entro il termine di pagamento indicato nella fattura.

Nel caso in cui risulti all'Azienda, dopo la scadenza indicata in fattura, il mancato pagamento della stessa, l'utente sarà informato di tale condizione nella fattura immediatamente successiva a quella che risulta non pagata, evidenziandone l'importo, il periodo di riferimento e la data di scadenza.

In ogni caso, trascorsi almeno 30 giorni dalla data di scadenza indicata in fattura e sempre che la stessa non sia stata pagata, l'utente potrà essere messo in mora dall'Azienda attraverso una comunicazione scritta alla quale verrà allegato il duplicato della fattura che risulta essere insoluta. In detta comunicazione sarà inoltre indicata la data (non inferiore a 30 giorni dalla data di notifica) dopo la quale l'Azienda, se l'utente non avrà provveduto al saldo di quanto dovuto, procederà alla sospensione del servizio senza ulteriori comunicazioni. L'Azienda si impegna a fornire il duplicato della fattura insoluta su richiesta dell'utente.

L'utente a cui sia stata notificata la messa in mora e che effettui il pagamento entro i termini sopra indicati, ma non direttamente presso le casse aziendali o all'esattore dell'Azienda, dovrà provvedere a darne comunicazione scritta o telefonica all'Azienda stessa, indicando in maniera esaustiva i termini dell'avvenuto pagamento.

Dopo la sospensione del servizio dovuto al protrarsi di una situazione di morosità e, comunque, non oltre 45 giorni dopo la chiusura del contatore, per ottenere la riattivazione, l'utente dovrà saldare tutte le fatture scadute oltre le penali e le prestazioni previste dal tariffario.

Diversamente, se la sospensione del servizio per morosità persiste da oltre 45 giorni, il contratto sarà considerato risolto e sarà avviata la procedura di recupero crediti, ponendo a carico dell'utente tutte le spese che l'Azienda si troverà a sostenere. In quest'ultimo caso, qualora l'utente provveda al pagamento totale delle somme dovute, comprese le spese per il recupero crediti, il servizio potrà essere riattivato solo a seguito della stipula di un nuovo contratto di fornitura e previo pagamento del corrispettivo previsto.

La riattivazione e/o riapertura avverrà nei tempi e con le modalità previste dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Nel periodo d'interruzione della fornitura, e fino alla risoluzione del contratto o cessazione per disdetta o voltura, decorrerà l'addebito della quota fissa.

Art. 45 Danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua per morosità dell'utente

L'utente moroso non può pretendere il risarcimento di eventuali danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Art. 46 Casi di sospensione della fornitura e disciplina della risoluzione del contratto

Come disciplinato nei precedenti articoli, l'Azienda si riserva il diritto di sospendere la fornitura del servizio per cause di forza maggiore e necessità di lavori o per sopperire a fabbisogni d'emergenza, senza che l'utente possa avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta, impegnandosi comunque ad informare preventivamente gli utenti delle interruzioni del servizio, secondo quanto previsto alla Carta del Servizio Idrico Integrato.

La fornitura può inoltre essere sospesa per le seguenti cause:

- a) mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o subentri (Artt. 18 e 19 del presente Regolamento)
- b) utilizzo della risorsa idrica per un immobile od un uso diverso da quello per il qual è stato stipulato il contratto (Art. 24 del presente Regolamento);
- c) prelievi abusivi (Art. 24 del presente Regolamento);
- d) cessione dell'acqua a terzi (Art. 11 del presente Regolamento);
- e) irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti in proprietà privata (Artt. 37 e 38 del presente Regolamento);
- f) opposizione dell'utente al controllo e alla lettura del contatore da parte dell'Azienda (Artt. 39 e 40 del presente Regolamento);
- g) opposizione dell'utente al controllo dell'impianto interno da parte dell'Azienda (Art. 39 del presente Regolamento);
- h) in caso di pericolo per persone o cose;
- i) manomissione del contatore e delle opere di proprietà demaniale, compresa la manomissione dei sigilli del contatore stesso (Artt. 25 e 26 del presente Regolamento);
- j) morosità persistente oltre la data indicata nella regolare messa in mora (Art. 44 del presente Regolamento).

La sospensione sarà disposta dopo 30 giorni dal preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione, nel caso in cui l'utente non abbia provveduto. Il preavviso non è dovuto nei casi di cui alle lettere c), d), h), e j). Il preavviso è ridotto a 24 ore nel caso di cui alle lettere f) e i).

Trascorsi 30 giorni dalla sospensione del servizio per i casi come sopra dettagliati, senza che l'utente abbia provveduto a regolarizzare la propria situazione, facendo venire meno la causa della sospensione, il contratto si intende risolto per inadempimento e l'Azienda potrà rimuovere il contatore. Qualora non sia possibile né chiudere, né rimuovere il contatore, il contratto potrà essere unilateralmente risolto dall'Azienda, a mezzo raccomandata A/R inviata all'utente, che sarà legittimata a richiedere la restituzione del contatore.

Art. 47 Dilazioni e rateizzazioni dei pagamenti

Deroghe alle norme ed alle modalità di pagamento potranno essere concesse dall'Azienda in caso di particolari condizioni economiche e/o sociali dell'utente e relativamente a recuperi tariffari e/o consumi fatturati particolarmente consistenti, secondo le norme interne per tempo in vigore. Art. 48 Comunicazioni e reclami

Per qualsiasi comunicazione, domanda o reclamo, l'utente deve rivolgersi alle strutture competenti dell'Azienda nei tempi e con le modalità stabiliti dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Ogni domanda, reclamo o comunicazione fatte al di fuori di dette strutture e in particolare agli incaricati della lettura e del controllo dei contatori, non potrà essere ritenuta valida.

Art. 49 Deposito cauzionale

Permane in via transitoria la normativa prevista dalla Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato in ordine all'anticipazione dei consumi.

Art. 50 Addebiti in caso di ritardato pagamento

Il mancato pagamento delle somme dovute all'Azienda a seguito dell'emissione di fatture ai sensi dei precedenti Artt. 40, 41 e 44 entro il termine di scadenza indicato nelle stesse fatture comporterà i seguenti addebiti a carico degli utenti:

- nei primi 10 giorni di ritardo dalla data di scadenza della fattura sarà applicato un interesse pari al tasso legale commisurato in funzione dell'importo dovuto e dei giorni effettivi di ritardo;
- dall'11° giorno, agli interessi sopra descritti sarà applicata una maggiorazione del 3,5%, anch'essa rapportata ai giorni effettivi di ritardo.

Tali somme saranno addebitate all'utente nella prima fattura emessa successivamente alla contabilizzazione del pagamento.

Art. 51 Addebiti vari

Gli utenti saranno tenuti, secondo i casi, al pagamento dei seguenti addebiti:

- a) penale per usi impropri e rivendita dell'acqua (Art. 11 del presente Regolamento);
- b) penale per prelievi abusivi (Art. 24 del presente Regolamento)
- c) penale per la manomissione degli impianti aziendali e/o dei sigilli ai contatori (Art. 26 del presente Regolamento);
- d) corrispettivo per le volture d'utenza (Art. 18 del presente Regolamento);
- e) corrispettivo per subentro (Art. 19 del presente Regolamento);
- f) corrispettivo per la riapertura del contatore (Art. 22 del presente Regolamento);
- g) corrispettivo per la prova di taratura del contatore ed eventuale sostituzione dello stesso (Art. 42 del presente Regolamento);
- h) corrispettivo per prestazioni a valle del punto di consegna;
- i) corrispettivo per esazione fatture al domicilio dell'utente (Art.44 del presente Regolamento);
- j) deposito cauzionale (Art. 49)
- k) addebiti per interessi di ritardato pagamento (Art. 50 del presente Regolamento);
- l) penale per mancata lettura contatore (Art. 40 del presente Regolamento).
- m) canone annuo per uso antincendio (Art.5 lett. del presente Regolamento)
- n) penale per la manomissione di condotte e/o punti di presa di proprietà demaniale (Art. 25 del presente Regolamento);
- o) corrispettivo per prova di verifica del livello di pressione (Art. 30 del presente Regolamento).

Le tariffe relative agli addebiti di cui sopra e gli eventuali loro aggiornamenti, sono approvate dall'A.ATO n. 3 su proposta degli organi aziendali e rese note nei modi e nei termini ritenuti più congrui dall'Azienda.

DISPOSIZIONI COMUNI

Art. 52 Prelievo e fornitura d'acqua con mezzi diversi dalla normale rete di distribuzione

L'Azienda stabilirà norme specifiche per il prelievo e la fornitura sia d'acqua potabile sia d'acqua non potabile attraverso:

- autocisterne private o altri mezzi di trasporto su gomma;
- contenitori per acqua potabile
- reti diverse dal normale sistema di distribuzione dell'acqua potabile.

Art. 53 Applicabilità del diritto comune

Per quanto non previsto dal presente Regolamento, ed in quanto non in contrasto con esso, sono applicabili le norme del diritto comune, le disposizioni e gli usi vigenti.

NORME TRANSITORIE

Art. 54 Utenze raggruppate

Le utenze raggruppate si dividono in due tipologie:

1. utenze raggruppate con contatori divisionali privati in proprietà condominiale accessibile
2. utenze raggruppate con contatori divisionali privati in proprietà condominiale non accessibile.

Nel primo caso l'amministratore, in nome e per conto del condominio, può richiedere all'Azienda la trasformazione del contratto di fornitura condominiale. A tale richiesta farà seguito la verifica dell'esistenza di condizioni tecniche e normative per l'instaurazione di un rapporto contrattuale individuale tra i singoli condomini e l'Azienda. Le norme che regoleranno la procedura di verifica saranno predisposte entro 12 mesi dall'entrata in vigore del presente Regolamento e sottoposte alla verifica ed all'approvazione dell'AATO n. 3. Qualora tali condizioni siano esistenti sarà applicato quanto previsto al precedente Art. 41.

Nel secondo caso l'Azienda s'impegna a fornire direttamente un "servizio" di ripartizione dei consumi condominiali (lettura contatori divisionali, fatturazione dei consumi relativi e incasso) di cui le utenze condominiali esistenti potranno avvalersi. Questo servizio sarà realizzato dalla Azienda entro 12 mesi dall'entrata in vigore del presente Regolamento.

La metodologia di fatturazione dei consumi prevederà:

- lettura dei contatori divisionali;
- emissione di singole bollette con applicazione delle tariffe di competenza di ciascun utilizzo secondo il sistema tariffario;
- ripartizione della differenza fra il consumo misurato al contatore condominiale e la somma dei singoli consumi in parti uguali fra i vari condomini;
- differenza fra somma degli importi delle singole bollette e l'importo della fattura condominiale decurtata in maniera proporzionale ai consumi dei singoli condomini.

L'Azienda darà ampia informazione agli utenti potenzialmente interessati sull'avvio, sui tempi, le modalità ed il costo inerenti il servizio sopra indicato.

Il presupposto indispensabile per la presentazione delle richieste di trasformazione è comunque sin da ora indicato nella seguente condizione: i contatori divisionali devono essere ubicati in modo tale da garantire l'effettiva accessibilità al personale incaricato dall'Azienda per consentire agevolmente la verifica, la sostituzione, la lettura e la chiusura per disdetta o morosità degli stessi.

Di conseguenza dovrà essere garantita e sottoscritta da parte dell'amministratore del condominio la possibilità d'accesso, in ogni momento, all'interno della proprietà condominiale (pianerottolo, cortile, ingresso condominiale, ecc.) per l'espletamento delle attività sopra descritte.

Allo scopo di favorire il massimo sviluppo delle trasformazioni di cui ai precedenti comma l'Azienda potrà promuovere una campagna d'incentivi rivolta a quei condomini in cui non siano presenti le condizioni necessarie alla trasformazione. Le forme di tali incentivi saranno individuate successivamente e comunque non oltre 12 mesi dall'entrata in vigore del presente Regolamento.

Tali campagne, finalizzate in particolare a portare all'esterno delle singole unità immobiliari i contatori divisionali, ricollocandoli in area pubblica, o comunque condominiale come sopra descritto, testimonieranno la propensione dell'Azienda alla definizione di un rapporto contrattuale individuale.

Sarà cura dell'Azienda dare ampia divulgazione agli utenti interessati circa i tempi e le modalità attuative degli impegni assunti con la presente norma transitoria.

Art. 55 Utenze preesistenti - Norme in materia di depositi cauzionali

A partire dalla prima fatturazione dei consumi dell'anno 2002 l'Azienda provvederà ad addebitare, agli utenti attivi, il deposito cauzionale determinato in base al precedente art. 49 in forma rateizzata per la durata di tre fatturazioni.

Art. 56 Contratti di utenza preesistenti

Dall'entrata in vigore del presente Regolamento i nuovi contratti di fornitura saranno stipulati dall'Azienda e sottoscritti dall'utente nei termini stabiliti negli Artt. 15 e 17. I contratti stipulati dagli utenti con i precedenti gestori sino a tale data e trasferiti all'Azienda, si intenderanno adeguati alle normative di questo Regolamento mediante adesione dell'utenza con il pagamento della prima fattura emessa riguardante i consumi idrici dell'anno 2002. Affinché l'adesione sia consapevole l'Azienda invierà all'utente, con la prima fatturazione utile, un'informativa sulle caratteristiche contrattuali in cui, tra l'altro, saranno indicati i recapiti ove ottenere il presente Regolamento e la Carta del Servizio Idrico Integrato. In caso di mancato pagamento della prima fattura sopra richiamata, ai sensi del precedente Art. 44, l'Azienda si riserva la facoltà di interrompere il servizio idrico anche per la mancata accettazione del contratto di fornitura.

PARTE II

Regolamento di fognatura e depurazione

Comuni in concessione

INDICE

NORME GENERALI

[Art. 1 Ambito ed efficacia del Regolamento](#)

[Art. 2 Oggetto del Regolamento](#)

[Art. 3 Scopi generali](#)

[Art. 4 Definizioni](#)

DISCIPLINA DEGLI SCARICHI IN PUBBLICA FOGNATURA

[Art. 5 Regime autorizzatorio](#)

[Art. 6 Ammissibilità](#)

[Art. 7 Criteri per l'accettazione degli scarichi di acque reflue industriali](#)

[Art. 8 Procedura di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali](#)

[Art. 9 Modificazioni degli scarichi](#)

[Art. 10 Scarichi di sostanze pericolose](#)

[Art. 11 Divieto di diluizione degli scarichi](#)

[Art. 12 Scarichi vietati](#)

[Art. 13 Scarichi contenenti sostanze non previste](#)

[Art. 14 Sversamenti accidentali](#)

[Art. 15 Impianti di pretrattamento](#)

[Art. 16 Corretto e razionale uso dell'acqua](#)

ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

[Art. 17 Obbligo di allacciamento degli scarichi alla pubblica fognatura](#)

[Art. 18 Prescrizioni tecniche generali](#)

[Art. 19 Raccolta e pretrattamento delle acque reflue domestiche](#)

[Art. 20 Raccolta e pretrattamento delle acque reflue industriali](#)

[Art. 21 Pozzetti di ispezione](#)

[Art. 22 Generalità di allacciamento](#)

[Art. 23 Norme particolari per l'allacciamento alla pubblica fognatura](#)

CONTROLLO E MISURAZIONE DEGLI SCARICHI

[Art. 24 Funzioni di vigilanza e controllo](#)

[Art. 25 Prelievi ai fini tariffari](#)

[Art. 26 Obbligo di installazione del contatore agli scarichi](#)

[Art. 27 Obbligo di installazione del contatore al prelievo](#)

[Art. 28 Caratteristiche, posizionamento, sigillazione, guasti dei contatori](#)

[Art. 29 Controlli e registrazioni delle letture dei contatori](#)

DISPOSIZIONI FINANZIARIE

[Art. 30 Tariffe](#)

[Art. 31 Modalità e termini di pagamento della tariffa](#)

[Art. 32 Obblighi e prescrizioni per l'autodenuncia annuale](#)

[Art. 33 Compenso per spese istruttorie e di controllo](#)

SISTEMA SANZIONATORIO

[Art. 34 Sanzioni amministrative](#)

[Art. 35 Sanzioni penali](#)

[Art. 36 Provvedimenti amministrativi](#)

DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

[Art. 37 Presentazione della domanda di autorizzazione](#)

[Art. 38 Tariffa transitoria per le utenze industriali](#)

[Art. 39 Rinvio alla normativa esistente](#)

NORME GENERALI

-

Art. 1 Ambito ed efficacia del Regolamento

Il presente Regolamento è obbligatorio per tutti gli utenti dei servizi di fognatura e depurazione e ha validità su tutto il territorio dei Comuni, nei quali i servizi di fognatura e di depurazione sono gestiti dalla Publiacqua S.p.A., in seguito denominata in breve con il termine "Azienda". Esso regola le modalità di gestione dei servizi sopraccitati e dovrà costituire parte integrante, limitatamente alla materia oggetto delle sue disposizioni, dei Regolamenti Comunali Edilizi e d'Igiene locali.

Ferme restando le norme del D.Lgs. 152/99 e del D.Lgs. 22/97 e successive modificazioni e integrazioni, sono fatti salvi specifici e motivati interventi restrittivi e/o integrativi delle presenti norme da parte delle autorità sanitarie competenti relativamente agli usi potabili dell'acqua, alla balneazione e alla protezione della salute pubblica, anche in relazione a quanto previsto dagli artt. 13 e 32 della L. 833/78.

Art. 2 Oggetto del Regolamento

In adempimento a quanto previsto dal D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int., il presente Regolamento ha per oggetto:

- a) Le modalità per il recapito degli scarichi di qualsiasi tipo in pubblica fognatura;
- b) il controllo degli scarichi in pubblica fognatura, per quanto attiene l'accettabilità degli stessi in relazione alla funzionalità degli impianti pubblici di depurazione, il rispetto dei criteri generali per un corretto e razionale uso delle acque, nonché i controlli per gli accertamenti in materia tariffaria;
- c) le norme tecniche generali di allacciamento e di uso della pubblica fognatura;
- d) la gestione amministrativa e i rapporti con l'utenza.

Eventuali modifiche della parte II del Regolamento seguiranno le procedure di cui all'Art. 2 della Parte I del Regolamento del Servizio Idrico Integrato - Distribuzione e fornitura dell'acqua potabile.

Art. 3 Scopi generali

Le presenti norme stabiliscono una disciplina omogenea degli scarichi in pubblica fognatura di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali e di acque reflue urbane, nel rispetto della legislazione statale e regionale, al fine di:

- adeguare i sistemi di fognatura, di collettamento e di depurazione e gli scarichi terminali della pubblica fognatura, in funzione del rispetto degli obiettivi di qualità dei corpi recettori nell'ambito della realizzazione del Servizio Idrico Integrato, come previsto dalla L. 36/94;
- tutelare le infrastrutture della pubblica fognatura e degli impianti pubblici di depurazione;
- promuovere un corretto e razionale uso delle acque, favorendo i processi di riutilizzo e riciclo delle risorse idriche al fine di salvaguardare la risorsa primaria.

Art. 4 Definizioni

Agli effetti del presente Regolamento, tenuto conto di quanto disposto dalle normative vigenti e, in particolare, di quanto indicato dall'art. 2 del D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int., s'intende per:

D.Lgs. 152/99: decreto legislativo 11 maggio 1999, n. 152 (Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CEE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676/CEE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole) come modificato dal decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 258;

L.R. 64/01: legge regionale Toscana 21 dicembre 2001, n.64 (Norme sullo scarico di acque reflue e ulteriori modifiche alla legge regionale 1 dicembre 1998, n. 88) come modificata dalla legge regionale Toscana 2 aprile 2002, n. 12;

abitante equivalente: il carico organico biodegradabile avente una richiesta biochimica di ossigeno a 5 giorni pari a 60 grammi di ossigeno al giorno;

acque reflue domestiche: acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche; si distinguono in acque nere, provenienti dai vasi WC e da tutti gli altri apparecchi sanitari con analoga funzione, e acque saponose, provenienti da cucine, lavabi, elettrodomestici e, in genere, da tutti quegli apparecchi la cui utilizzazione comporta l'impiego di saponi, detersivi, tensioattivi o sostanze similari nell'ambito domestico;

acque reflue industriali: acque reflue scaricate da edifici o installazioni in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento;

acque reflue urbane: acque reflue domestiche o il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque industriali ovvero meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerati;

acque reflue industriali assimilate alle acque reflue domestiche: Acque reflue industriali provenienti dalle attività di cui all'articolo 28, comma 7, del D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int., in particolare quelle individuate con provvedimento regionale, ai sensi della lettera e) dello stesso art. 28, comma 7;

agglomerato: area in cui la popolazione ovvero le attività economiche sono sufficientemente concentrate così da rendere possibile, e cioè tecnicamente ed economicamente realizzabile anche in rapporto ai benefici ambientali conseguibili, la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane verso un sistema di trattamento di acque reflue urbane o verso un punto di scarico finale;

rete fognaria: il sistema di condotte per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane;

fognatura separata: la rete fognaria costituita da due condotte: una, la fognatura bianca, è destinata a canalizzare le sole acque meteoriche di dilavamento e può essere dotata di dispositivi per la raccolta e la separazione delle acque di prima pioggia, l'altra, la fognatura nera, è destinata a canalizzare le acque reflue domestiche, le acque reflue industriali o il miscuglio di esse.

fognatura mista: la rete fognaria destinata a canalizzare il miscuglio di acque reflue domestiche e/o acque reflue industriali e/o acque meteoriche (comprese le acque di prima pioggia).

scarichi esistenti: scarichi di acque reflue urbane che, alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, sono in esercizio e conformi al regime autorizzatorio previgente, ovvero di impianti di trattamento di acque reflue urbane per i quali, alla stessa data, siano già state completate tutte le procedure relative alle gare di appalto e l'assegnazione dei lavori; gli scarichi di acque reflue domestiche che, alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, siano già in esercizio e conformi al regime autorizzatorio previgente; gli scarichi di acque reflue industriali che alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, siano in esercizio e già autorizzati;

acque di scarico: tutte le acque reflue provenienti da uno scarico;

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, a prescindere dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a trattamenti preventivi di depurazione, con esclusione di quanto previsto dalla normativa vigente in merito alla disciplina di restituzione delle acque utilizzate per scopi irrigui, per la produzione di acqua potabile e per la produzione idroelettrica;

stabilimento industriale (o semplicemente stabilimento): qualsiasi stabilimento nel quale si svolgono attività commerciali o di produzione di beni che comportano la produzione, la trasformazione ovvero l'utilizzazione delle sostanze di cui alla tabella 3 dell'allegato 5 al D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int., o qualsiasi altro processo produttivo che comporti la presenza di tali sostanze nello scarico;

impianto di pretrattamento: impianti funzionanti mediante processi fisici, chimici, chimico-fisici e/o biologici dove le acque reflue vengono trattate prima della loro immissione in pubblica fognatura ai fini del rispetto delle norme fissate dal presente Regolamento.

valori limite di emissione: limite di accettabilità di una sostanza inquinante contenuta in uno scarico, misurata in concentrazione, ovvero in peso per unità di prodotto o di materia prima lavorata, o in peso per unità di tempo.

DISCIPLINA DEGLI SCARICHI IN PUBBLICA FOGNATURA

Art. 5 Regime autorizzatorio

Per l'autorizzazione degli scarichi, valgono i seguenti principi:

- Gli scarichi di acque reflue domestiche sono sempre ammessi, ai sensi del comma 4 dell'art. 45 del D. Lgs. 152/99, nell'osservanza delle norme fissate dal presente Regolamento; non deve essere effettuata pertanto la domanda di autorizzazione allo scarico. Deve essere presentata domanda di allacciamento unitamente alla documentazione tecnica di cui all'allegato 1 al presente Regolamento.
- Gli scarichi di acque reflue industriali in pubblica fognatura devono essere autorizzati, come previsto dagli artt. 45 e 46 del D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int, seguendo la procedura di cui all'art. 7 del presente Regolamento; successivamente dovrà essere presentata apposita domanda di allacciamento.

- Per gli scarichi di acque reflue industriali assimilate alle acque reflue domestiche deve essere presentata agli Organi Competenti, salvo quanto disposto all'art. 37 una dichiarazione che certifichi che gli scarichi derivanti dalle attività svolte, sono conformi a quanto previsto dall'art. 28, comma 7 del D.Lgs 152/99 e succ. mod. e int.. e a quanto indicato dalla normativa regionale.

L'Autorità competente, richiamati i criteri di ammissibilità di cui all'art. 6 del presente Regolamento, si riserva di negare l'autorizzazione a nuovi scarichi, ovvero di revocare l'autorizzazione a scarichi esistenti, qualora tali scarichi, per qualità e/o quantità, dovessero risultare pregiudizievoli per il buon funzionamento degli impianti pubblici di fognatura e di depurazione e, comunque, in tutti gli altri casi previsti dalla legge.

Art. 6 Ammissibilità

Gli scarichi, nuovi ed esistenti, di acque reflue domestiche in pubblica fognatura, nell'osservanza delle norme fissate dal presente Regolamento, sono sempre ammessi.

Gli scarichi, nuovi ed esistenti, di acque reflue industriali in pubblica fognatura sono ammessi, purché autorizzati ai sensi del D.Lgs.152/99.

Per i nuovi scarichi, in relazione alla capacità depurativa residua dell'impianto pubblico di depurazione asservito alla pubblica fognatura, l'accettazione sarà subordinata al parere preventivo dell'Azienda sulla base del seguente ordine di preferenza:

1. acque reflue domestiche;
2. acque reflue industriali;
3. rifiuti costituiti da acque reflue provenienti dallo stesso bacino di utenza dell'impianto pubblico di depurazione;
4. rifiuti costituiti da acque reflue provenienti da un bacino di utenza diverso da quello dell'impianto pubblico di depurazione, ma comunque dall'A.T.O. territorialmente competente.

I rifiuti di cui ai punti 3 e 4 sono quelli indicati all'articolo 36, comma 3, del D.Lgs. 152/99.

Art. 7 Criteri per l'accettazione degli scarichi di acque reflue industriali

Per gli stabilimenti che scaricano in pubblica fognatura, l'accettazione degli scarichi è soggetta alle norme tecniche, alle prescrizioni regolamentari e ai valori limite stabiliti dall'Azienda per i singoli impianti pubblici di depurazione.

L'Azienda, tenuto conto della capacità depurativa dei singoli impianti pubblici di depurazione, valutata per carico volumetrico, organico e azotato, tenuto conto, inoltre, della idoneità della rete fognaria pubblica, valutata secondo la tipologia, le caratteristiche tecniche e la dislocazione di eventuali scaricatori di piena, stabilisce valori limite per lo scarico in pubblica fognatura in deroga a quelli indicati dalla tabella 3 dell'allegato 5 al D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int., limitatamente ai parametri di cui alla tabella A dell'allegato 2 al presente Regolamento.

L'Azienda, relativamente ai singoli impianti pubblici di depurazione, può stabilire valori in deroga anche per i parametri di cui alla tabella B dell'allegato 2 al presente Regolamento, purché sia garantito che gli scarichi dei singoli impianti pubblici di depurazione siano conformi ai limiti allo scarico in acque superficiali di cui alla tabella 3 dell'allegato 5 al D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int..

Art. 8 Procedura di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali

L'autorizzazione è rilasciata al titolare dell'attività da cui origina lo scarico. Ove tra più stabilimenti sia costituito un consorzio per l'effettuazione in comune dello scarico delle acque reflue provenienti dalle attività dei consorziati, l'autorizzazione è rilasciata in capo al consorzio medesimo.

La domanda di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali deve essere indirizzata all'Autorità di Ambito competente, in quanto soggetto competente ai sensi della legge regionale 64/01, e presentata allo Sportello Unico per le Attività Produttive del Comune in cui ha sede lo stabilimento, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera b) della L.R. 64/01, salvo quanto previsto al successivo art. 37.

La procedura di autorizzazione e il modello di domanda di autorizzazione, definite dall'AATO competente in apposito regolamento, sono allegati al presente regolamento e reperibili presso gli sportelli unici per le attività produttive, l'Azienda e l'AATO competente.

L'A.A.T.O. competente, tramite lo Sportello Unico per le Attività Produttive, salvo quanto previsto al successivo art. 37, provvede al rilascio dell'autorizzazione allo scarico.

L'autorizzazione è valida per quattro anni dal momento del rilascio. Un anno prima della scadenza ne deve essere chiesto il rinnovo. Lo scarico può essere provvisoriamente mantenuto in funzione nel

rispetto delle prescrizioni contenute nella precedente autorizzazione, fino all'adozione di un nuovo provvedimento, se la domanda di rinnovo è stata tempestivamente presentata.

Art. 9 Modificazioni degli scarichi

Per gli stabilimenti la cui attività sia trasferita in altro luogo, ovvero per quelli soggetti a diversa destinazione, ad ampliamento o a ristrutturazione da cui derivino scarichi aventi caratteristiche qualitativamente o quantitativamente diverse da quelle degli scarichi preesistenti deve essere richiesta una nuova autorizzazione allo scarico.

Per gli stabilimenti soggetti ad ampliamento o a ristrutturazione, o ad interventi che comportino modifiche della disposizione del punto di scarico, e nei soli casi in cui gli scarichi non abbiano caratteristiche qualitative o quantitative diverse, deve essere data comunicazione all'Azienda, la quale, verificata la compatibilità degli scarichi con il corpo recettore, può adottare i provvedimenti che si rendessero eventualmente necessari.

Art. 10 Scarichi di sostanze pericolose

Le disposizioni del presente articolo si applicano agli stabilimenti nei quali si svolgono attività che comportano la produzione, la trasformazione o l'utilizzazione delle sostanze di cui alle tabelle 3/A e 5 dell'allegato 5 al D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int..

Per gli scarichi di acque reflue industriali contenenti tali sostanze l'Azienda può prescrivere a carico del titolare degli scarichi e all'interno del procedimento amministrativo per il rilascio dell'autorizzazione allo scarico, le seguenti prescrizioni:

- l'installazione di strumenti in automatico che permettano di tenere sotto controllo la qualità dello scarico, ovvero i parametri ritenuti significativi, nonché le modalità di gestione degli stessi e di conservazione dei relativi risultati, che devono rimanere a disposizione dell'Azienda per un periodo non inferiore a tre anni;
- la realizzazione di vasche di accumulo a perfetta tenuta idraulica da impiegare in caso di avaria degli impianti di pretrattamento delle acque reflue, avente una capacità minima corrispondente al volume degli scarichi prodotti nell'arco di 24 ore lavorative;
- la realizzazione di vasche di accumulo, al fine di regolare l'immissione degli scarichi in pubblica fognatura, dimensionate tenendo conto delle esigenze del processo dell'impianto pubblico di depurazione e in relazione a presumibili portate;
- l'installazione di apparecchi automatici di campionamento, nonché di idonei strumenti per la misura e/o analisi degli scarichi di sostanze pericolose, anche con registratore sigillato, che permetta di tenere sotto controllo i parametri ritenuti significativi;
- la realizzazione di un trattamento particolare per gli scarichi parziali contenenti le sostanze pericolose di cui alla tabella C dell'allegato 2 al presente Regolamento prima della loro confluenza nello scarico generale.

Resta salva la facoltà da parte dell'Azienda di indicare di volta in volta idonee prescrizioni aggiuntive.

Art. 11 Divieto di diluizione degli scarichi

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 28, comma 5, del D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int., i valori limite di emissione previsti dal presente Regolamento non possono in alcun caso essere conseguiti mediante diluizione con acque prelevate esclusivamente allo scopo.

Non è comunque consentito diluire con acque di raffreddamento, di lavaggio o prelevate esclusivamente allo scopo gli scarichi parziali di cui all'art. 10 del presente Regolamento, prima del trattamento degli scarichi parziali stessi per adeguarli ai limiti previsti dal presente Regolamento.

Art. 12 Scarichi vietati

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

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

- a) idrocarburi alifatici e aromatici e loro derivati in genere e, comunque, sostanze liquide, solide, gassose, in soluzione o in sospensione, che possano determinare condizioni di infiammabilità o esplosività a danno del sistema di fognatura;
- b) effluenti aeriformi provenienti da aspirazioni o scarichi di macchine operatrici di qualsiasi genere o da lavorazioni artigianali, quali centri eliografici, copisterie, lavanderie, ecc.;
- c) ogni quantità di petrolio e prodotti raffinati di esso o prodotti derivati da oli da taglio o altre sostanze che possano formare emulsioni stabili con l'acqua;
- d) sostanze tossiche o che potrebbero causare la formazione di gas tossici, quali ad esempio: ammoniaca, ossido di carbonio, idrogeno solforato, acido cianidrico, anidride solforosa, ecc.;
- e) sostanze tossiche che possano, anche in combinazione con altri reflui, costituire pericolo per le persone, gli animali o l'ambiente o che possano, comunque, pregiudicare il buon andamento del processo dell'impianto pubblico di depurazione;
- f) reflui aventi caratteristiche di corrosività o dannosità per le strutture e gli impianti fognari o di pericolosità per il personale addetto;
- g) reflui aventi temperature tali da amplificare gli effetti di corrosività e pericolosità di cui alla precedente lettera f);
- h) reflui aventi caratteristiche tale da causare incrostazioni dannose alle strutture e comunque contenenti sostanze che, a temperatura compresa fra 10 e 38 °C., possono precipitare, solidificare o divenire gelatinose;
- i) ogni sostanza classificabile come rifiuto ai sensi del D.Lgs. 22/97, anche se sminuzzata a mezzo di trituratori domestici o industriali;
- l) spurghi di fognature private;
- m) fanghi, residui solidi o semisolidi provenienti da processi di sedimentazione e depurazione di scarichi idrici, da processi di depurazione di gas, di fumi e altri scarichi atmosferici, nonché direttamente da processi produttivi;
- n) reflui contenenti sostanze radioattive in concentrazioni tali da costituire rischio per le persone, gli animali o l'ambiente, secondo le disposizioni di cui al D.Lgs. 230/95, e successive modificazioni;
- o) reflui con carica batterica e/o virale di carattere patogeno che possano costituire rischio per il personale addetto ai servizi di fognatura e depurazione.

Ferme restando le sanzioni penali e amministrative di cui all'art. 34 e art. 35 del presente Regolamento, l'inosservanza degli elencati divieti espone l'autore del fatto a rispondere, nei confronti dell'Azienda, dei danni causati a persone e cose, ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile, ferme restando le sanzioni penali e la facoltà dell'Amministrazione comunale di promuovere, qualora ne ricorrano le condizioni, un'azione per il risarcimento del danno ambientale ai sensi dell'art. 18, comma 3, della L. 349/86.

Art. 13 Scarichi contenenti sostanze non previste

Qualora risulti dalla domanda di autorizzazione allo scarico, o venga accertato d'ufficio, che sono immessi in pubblica fognatura acque di scarico contenenti sostanze i cui limiti di accettabilità non sono previsti dal presente Regolamento e/o sostanze che possono comportare pregiudizi al processo degli impianti pubblici di depurazione, l'Azienda stabilisce, caso per caso, i relativi limiti di accettabilità, nonché idonee prescrizioni con espressa riserva di verificare secondo tempi e modi da indicarsi nel provvedimento autorizzativo.

Art. 14 Sversamenti accidentali

I titolari degli scarichi o i responsabili di sversamenti accidentali di qualsiasi sostanza che possa pervenire in pubblica fognatura, sono tenuti a dare immediata comunicazione all'Azienda a mezzo telefono, e successivamente scritta, anche se gli sversamenti accidentali sono avvenuti all'interno di insediamenti privati. Scopo di tale comunicazione consiste nella possibilità di immediata adozione di eventuali provvedimenti, presso lo stabilimento, nella pubblica fognatura o presso l'impianto pubblico di depurazione cui gli scarichi affluiscono, atti a contenere gli effetti dannosi dell'incidente occorso. I soggetti di cui sopra sono pertanto tenuti a seguire le disposizioni impartite telefonicamente o verbalmente e successivamente confermate per iscritto dagli organi tecnici dell'Azienda e dell'Autorità competente per territorio.

In caso di possibili riflessi ambientali dovrà essere tempestivamente data comunicazione all'A.R.P.A.T. competente per territorio.

Nel caso vi siano riflessi igienico-sanitari, con la medesima procedura, si darà debita comunicazione direttamente all'U.O. di Igiene e Sanità Pubblica dell'Azienda A.S.L. competente per territorio.

Tutte le spese sopportate dall'Azienda, dall'A.R.P.A.T., dall'U.O. di Igiene e Sanità Pubblica dell'Azienda A.S.L, dai Comuni, ecc. al fine di contenere e ridurre gli effetti dannosi dello sversamento accidentale sono a carico del responsabile dello sversamento.

Art. 15 Impianti di pretrattamento

Gli impianti di pretrattamento, sia quelli previsti per gli scarichi di acque reflue domestiche che quelli eventualmente imposti agli scarichi di acque reflue industriali, devono essere mantenuti attivi ed efficienti dai titolari degli scarichi.

Per scarichi di acque reflue industriali, ogni disattivazione dovuta a cause accidentali dovrà essere immediatamente comunicata a mezzo telefono, e successivamente per iscritto, all'Azienda e gli scarichi devono essere immediatamente sospesi. L'eventuale disattivazione dovuta a lavori di manutenzione ordinaria deve preventivamente essere concordata con l'Azienda; la data di disattivazione deve essere indicata all'Azienda con lettera raccomandata. Con le stesse modalità va indicata la data di riattivazione.

Art. 16 Corretto e razionale uso dell'acqua

I titolari degli scarichi di acque reflue industriali che recapitano in pubblica fognatura sono tenuti a rispettare i criteri generali per un corretto e razionale uso dell'acqua, di cui al Capo II "Tutela Quantitativa della Risorsa e Risparmio Idrico" del D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int..

L'Azienda, oltre al controllo generale sul rispetto di detti criteri, potrà svolgere funzioni di indirizzo nei confronti degli stabilimenti allacciati alla pubblica fognatura, fornendo l'assistenza necessaria allo scopo promuovere e favorire il riutilizzo e il riciclo delle acque reflue o già usate nel ciclo produttivo.

ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

Art. 17 Obbligo di allacciamento degli scarichi alla pubblica fognatura

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

Ai fini del comma precedente per "zona servita da pubblica fognatura" deve intendersi quella ove la pubblica fognatura sia ubicata a una distanza dal fabbricato non superiore a 50 metri, qualora si raggiungano tali condizioni attraverso pubbliche vie o servitù attivabili. Tale distanza limite (50 metri) sarà aumentata in ragione di 5 metri in più per ogni abitante equivalente servito ulteriore al primo, come definito dall'allegato 3 al presente Regolamento. Quanto sopra fatte salve diverse disposizioni ad opera dei competenti organi comunali, volte ad aumentare la distanza precedentemente definita.

In caso di inerzia o inadempienza degli interessati, i relativi obblighi possono essere fatti valere dal Sindaco con specifiche ordinanze in esecuzione del presente articolo.

A tal fine il Sindaco stabilisce il termine entro il quale i titolari degli scarichi debbono essere allacciati con spese a loro carico.

In tutte le zone servite da pubblica fognatura è vietato l'utilizzo, oltre che la realizzazione, di qualsiasi altra forma di smaltimento.

Nei casi suddetti di comprovate difficoltà tecniche all'esecuzione dell'allaccio e comunque nelle zone non servite da pubblica fognatura, secondo la definizione del presente articolo, i titolari degli scarichi dovranno provvedere alla realizzazione di un sistema autonomo di smaltimento conforme alle disposizioni normative vigenti e alla richiesta, alle autorità competenti ai sensi della L.R. 64/01, di apposita autorizzazione allo scarico.

Art. 18 Prescrizioni tecniche generali

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

Nelle zone servite, attualmente e in futuro, da fognatura mista, la confluenza delle acque meteoriche con le acque reflue domestiche e con le acque reflue industriali può essere consentita solo al livello di un apposito "pozzetto di raccordo", posto all'interno della proprietà, da cui eventualmente, su richiesta dell'Azienda, si diparte la tubazione che conduce ad un "pozzetto di recapito" posto all'esterno della proprietà e collegato poi alla pubblica fognatura.

A monte dell'immissione in pubblica fognatura, sia mista che separata, nel caso di insediamenti produttivi, prima del pozzetto di raccordo, dovrà essere realizzato un apposito "pozzetto di ispezione" per il prelievo di campioni a caduta di liquido, finalizzato al controllo delle caratteristiche e della qualità delle acque scaricate, avente le caratteristiche indicate dall'art. 21 del presente Regolamento.

Quando possibile, deve essere privilegiato il reimpiego delle acque meteoriche per usi non pregiati e comunque compatibili con la loro qualità (irrigazione aree verdi, cisterne di accumulo, ecc.) oppure la dispersione delle medesime, mediante processi naturali lenti, negli spazi verdi.

Art. 19 Raccolta e pretrattamento delle acque reflue domestiche

Le caratteristiche dei dispositivi di pretrattamento delle acque reflue domestiche che recapitano in pubblica fognatura si differenziano in funzione del tipo di fognatura e del tipo di acque e sono soggette alle prescrizioni impartite dall'Azienda in funzione delle diverse realtà territoriali:

1. zone servite da fognatura mista: nel caso la rete non sia ancora allacciata ad un impianto di depurazione, oppure nei casi in cui gli scarichi confluiscono in tratti di rete caratterizzati da esiguità di portate, pendenze o diametri inadeguati, sifoni inversi, stazioni di sollevamento di piccola entità, è prescritto il mantenimento o la realizzazione di fosse biologiche o impianti di pretrattamento similari all'interno delle proprietà, prima dell'immissione in fognatura pubblica. L'Azienda provvederà, ad integrazione del presente regolamento, a delimitare su cartografia le aree nelle quali le caratteristiche delle fognature non consentono l'immissione di liquami senza previo pretrattamento.
2. zone servite da fognatura separata: le acque nere possono essere recapitate in pubblica fognatura senza alcun tipo di pretrattamento, fatto salvo in cui la rete di fognatura nera pervenga all'impianto di depurazione tramite tratti di fognatura mista.

Le acque saponose devono sempre essere condotte ad un pozzetto a interruzione idraulica o ad un impianto di pretrattamento similare.

I titolari degli scarichi dovranno garantire il buon funzionamento di tutti gli impianti di cui al presente articolo, con particolare riferimento alla periodica vuotatura dei pozzetti a interruzione idraulica e delle fosse biologiche. Per il dimensionamento di tali dispositivi si rimanda all'allegato 4 del presente Regolamento.

I proprietari degli immobili situati nelle vie e piazze interessate dall'entrata in vigore del sistema separato di fognatura, comprendente anche un sistema di depurazione finale, dovranno provvedere, secondo un apposito programma definito dall'Azienda in accordo con il Comune, allo spurgo, disinfezione e riempimento con idonei materiali inerti delle fosse biologiche, e all'allacciamento della canalizzazione interna alla fognatura pubblica, separando le acque meteoriche di dilavamento dalle acque nere.

L'Azienda potrà decidere la continuità di funzionamento degli impianti di pretrattamento nell'ambito di particolari realtà comunali esistenti, per esigenze tecniche, dovute alla conformazione dei luoghi o alle caratteristiche della pubblica fognatura.

Per gli schemi base degli allacciamenti si rimanda all'allegato 4 del presente Regolamento.

Art. 20 Raccolta e pretrattamento delle acque reflue industriali

Le acque reflue industriali derivanti dal processo produttivo devono essere separate, fino al pozzetto d'ispezione, dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche.

L'Autorità competente può, in sede di autorizzazione, prescrivere che lo scarico delle acque di raffreddamento, di lavaggio, ovvero impiegate per la produzione di energia sia separato dallo scarico terminale di ciascun stabilimento.

Prima di essere recapitate in fognatura, le acque reflue industriali devono essere condotte a un pozzetto di ispezione per il prelievo di campioni e la misurazione dello scarico.

Resta salva la facoltà dell'Autorità competente di prescrivere l'installazione di ulteriori pozzetti di ispezione o quant'altro necessario al prelievo di campioni rappresentativi dell'omogeneità degli scarichi o per consentire la misurazione e il controllo quali-quantitativo degli scarichi provenienti dal processo produttivo e/o delle acque di raffreddamento. In particolare possono essere previsti per la misurazione di tali scarichi anche uno o più pozzetti intermedi nella rete fognaria interna allo stabilimento, in relazione a deroghe derivanti dall'accertata impossibilità tecnica di effettuare i lavori di separazione.

Le caratteristiche dei dispositivi di pretrattamento delle acque reflue industriali da adottare si differenziano in funzione del tipo di fognatura e delle caratteristiche qualitative e quantitative delle acque reflue e vengono valutati in sede di autorizzazione.

Art. 21 Pozzetti di ispezione

I pozzetti di ispezione possono essere costruiti in opera o mediante l'impiego di elementi prefabbricati, secondo criteri tecnici adeguati alla tipologia degli scarichi.

I pozzetti di ispezione devono avere caratteristiche e dimensioni tali da consentire l'effettuazione di campionamenti nel rispetto delle vigenti norme tecniche e idonea collocazione per un'accessibilità in sicurezza. A tal fine l'Azienda si riserva di prescrivere, nei casi ritenuti opportuni, la modifica di pozzetti preesistenti per l'adeguamento a quanto previsto dal presente Regolamento e/o la collocazione dei pozzetti in posizione esterna rispetto al limite di proprietà dell'immobile da cui originano gli scarichi.

In caso di mancato rispetto delle prescrizioni impartite dall'Azienda sarà applicata la sanzione prevista all'Allegato 6.

Art. 22 Generalità di allacciamento

I lavori relativi all'allacciamento dello scarico di acque reflue domestiche e di acque reflue industriali, dagli stabilimenti e/o dagli insediamenti domestici, e comunque fino al limite di proprietà, saranno eseguiti a cura e spese del richiedente. I lavori necessari dal limite di proprietà fino alla pubblica fognatura saranno eseguiti a cura dell'Azienda dietro pagamento delle somme previste nel preventivo sulla base delle tariffe di cui all'allegato C della Parte I del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Al momento della presentazione della domanda di allacciamento, l'Azienda darà opportuna ed adeguata informazione al richiedente, riguardo alla possibilità di realizzare direttamente a propria cura e spese l'allacciamento alla condotta stradale, nel rispetto di specifiche tecniche fissate dall'Azienda nell'apposito allegato, previo nulla-osta rilasciato dall'Azienda.

I titolari degli scarichi ottempereranno, in tal caso, a tutti gli adempimenti occorrenti per l'attuazione dell'allacciamento, come l'autorizzazione comunale o i permessi.

I titolari degli scarichi per l'immissione in pubblica fognatura dovranno servirsi esclusivamente della tubazione installata dall'Azienda; la tubazione privata dovrà raccordarsi alla quota e al diametro già predisposti. Solo in casi eccezionali e per comprovati motivi di ordine tecnico o igienico, l'Azienda potrà far adottare accorgimenti tecnici in deroga alle norme fissate dal presente Regolamento.

L'allacciamento dovrà essere eseguito secondo gli schemi 1, 2, 3, 4 dell'allegato 4 al presente Regolamento, secondo il tipo della fognatura in essere e dell'attività svolta all'interno dell'immobile.

L'allacciamento alla fognatura deve essere eseguito sulla testa del condotto fognario.

In casi particolari l'Azienda si riserva di eseguire l'allacciamento a una quota più bassa e comunque non inferiore ai 2/3 dell'altezza della fognatura.

L'Azienda non risponderà dei danni provocati, entro i confini della proprietà privata, da eventuali allagamenti per rigurgiti della pubblica fognatura, nel caso in cui la stessa Azienda abbia verificato e formalmente segnalato al titolare dello scarico l'opportunità della installazione di idonei dispositivi antiriflusso.

Le tubazioni di allacciamento al pozzetto di recapito dovranno avere esclusivamente andamento rettilineo.

Nel caso di costruzione o ripristino della pubblica fognatura, l'Azienda provvederà ad individuare gli insediamenti soggetti all'obbligo di allaccio e a verificare la regolarità degli allacci esistenti. Gli oneri relativi alla realizzazione dei nuovi allacci e all'adeguamento di quelli esistenti ritenuti non idonei, sono a carico dei titolari degli scarichi, singolarmente o in forma associata.

Nei casi di: entrata in funzione di nuovi impianti fognari/depurativi; modifica, ampliamento o ricostruzione degli impianti esistenti (es. da fognatura mista a fognatura a sistema separato); esistenza di motivi igienico-sanitari, di sicurezza e funzionalità degli impianti stessi, o non conformità alle norme vigenti in materia, l'onere relativo all'adeguamento degli allacciamenti esistenti è posto a carico dell'utente limitatamente alla parte ricadente nella proprietà privata.

La manutenzione degli allacciamenti di nuova realizzazione sarà a carico dell'Azienda dalla pubblica fognatura fino al limite di proprietà.

Art. 23 Norme particolari per l'allacciamento alla pubblica fognatura

Nella costruzione delle canalizzazioni interrate all'interno delle aree private devono essere adottati tutti i provvedimenti necessari per ottenere la perfetta impermeabilità alla penetrazione di acqua dall'esterno e alla fuoriuscita di liquami nelle previste condizioni di esercizio, nonché nell'ipotesi di funzionamento in carico della pubblica fognatura.

Tutte le opere dovranno in ogni caso essere realizzate secondo le regole della buona tecnica e osservando le prescrizioni generali impartite dall'Azienda.

Nel caso in cui sia necessario utilizzare un impianto di sollevamento elettromeccanico per scaricare le acque posizionate a quota inferiore alla pubblica fognatura, tale immissione dovrà avvenire per gravità tramite un "pozzetto di calma".

CONTROLLO E MISURAZIONE DEGLI SCARICHI

Art. 24 Funzioni di vigilanza e controllo

Ferme restando le competenze delle Autorità previste dalla normativa vigente, l'Azienda, avvalendosi di proprio personale tecnico, o di personale tecnico esterno espressamente incaricato, esercita le funzioni di vigilanza e controllo.

L'Azienda è autorizzata a effettuare le ispezioni, i controlli e i prelievi necessari all'accertamento del rispetto dei valori limite di emissione, delle prescrizioni autorizzatorie e regolamentari.

I titolari degli scarichi sono tenuti a fornire al personale di cui sopra tutte le informazioni richieste e a consentire di accedere liberamente in tutti i luoghi in cui si svolgono i processi produttivi al fine di verificare la natura e l'accettabilità degli scarichi, la funzionalità degli impianti di pretrattamento adottati, i consumi di acqua prelevati da fonti diverse dal pubblico acquedotto, il rispetto dei criteri generali per un corretto e razionale uso dell'acqua e, più in generale, il rispetto delle norme fissate dal presente Regolamento.

Gli incaricati delle funzioni di vigilanza e controllo di cui sopra, dovendo accedere in proprietà privata, sono tenuti a esibire il documento di riconoscimento loro rilasciato dall'Azienda.

L'accesso degli incaricati ai luoghi di produzione è ammesso unicamente per gli scopi per i quali è stato disposto, fermo restando l'obbligo di osservare le norme di cui alla L. 675/96 e del D.P.R. 318/99 sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali e con riguardo alle esigenze dei processi produttivi e dell'organizzazione del lavoro. Le informazioni raccolte sui soggetti controllati sono coperte dal segreto d'ufficio.

L'Azienda ha sempre la facoltà di richiedere alle Autorità competenti, di cui al comma 1, con istanza motivata e documentata, di effettuare controlli specifici qualora emerga il pericolo di possibili disfunzioni degli impianti pubblici di depurazione, ovvero la difficoltà di smaltire il carico inquinante o di mantenere le caratteristiche tabellari imposte dalla legge agli effluenti della pubblica fognatura.

Art. 25 Prelievi ai fini tariffari per scarichi di acque reflue industriali

Durante i controlli di cui all'art. 24 del presente Regolamento potrà essere eseguito il prelievo di un campione dello scarico significativo ai fini della verifica degli elementi costitutivi della tariffa.

Il campione potrà derivare da un prelievo istantaneo o da più prelievi a intervalli variabili, per formare un campione medio composito in rapporto al processo produttivo, alla presenza di vasche di accumulo e omogeneizzazione, ai tempi e ai modi di versamento, alla portata e alla durata degli scarichi.

Tale campione sarà suddiviso in tre aliquote adeguatamente sigillate, una delle quali verrà consegnata al titolare dello scarico, la seconda sarà avviata all'analisi, mentre la terza sarà mantenuta dall'Azienda a disposizione per eventuali revisioni.

Il campionamento e l'analisi dovranno essere effettuati secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

Relativamente a tutte le operazioni effettuate, verrà redatto un apposito verbale che sarà lasciato in copia al titolare dello scarico, al quale s'indicherà la data e il luogo di esecuzione delle analisi, per consentire al medesimo di presenziare alle stesse, personalmente o mediante un tecnico di fiducia allo scopo incaricato.

Nel caso in cui il titolare dello scarico, per la propria aliquota, abbia ottenuto un esito analitico significativamente diverso da quello risultante all'Azienda, lo stesso potrà richiedere la revisione dell'analisi da effettuarsi sul campione di confronto, allegando alla richiesta il certificato di analisi redatto da laboratorio abilitato.

La revisione verrà effettuata inviando l'aliquota di confronto al laboratorio di analisi A.R.P.A.T. competente per territorio o a un laboratorio terzo concordato, le cui risultanze di analisi verranno ritenute definitive.

Nel caso le operazioni di prelievo siano ostacolate, sarà applicata la specifica sanzione prevista all'Allegato 6.

Art. 26 Installazione del contatore agli scarichi di acque reflue industriali

Per gli scarichi di acque reflue industriali il Gestore, ad integrazione di quanto disposto dalle vigenti normative in materia, si riserva la facoltà di installare, a proprie spese, ove tecnicamente possibile, idonei strumenti di misura delle acque reflue scaricate e di controllo sugli scarichi. La manutenzione di tali strumenti sarà svolta dall'Azienda.

L'utente ha l'obbligo di concedere al gestore uno spazio idoneo per la posa in opera dello strumento di misura, nonché l'accesso allo strumento stesso per le letture e le operazioni di manutenzione. In questo caso il volume utilizzato per il calcolo del corrispettivo dovuto è quello misurato da tale strumento. Il titolare dello scarico è consegnatario e custode del misuratore e di tutti gli accessori, compresi i sigilli di garanzia e, pertanto, risponde della loro buona conservazione anche nel caso in cui eventuali danneggiamenti o manomissioni siano imputabili a terzi.

I titolari degli scarichi dovranno seguire le modalità di controllo e registrazione del misuratore secondo quanto disposto all'art. 29 del presente Regolamento. In caso di ostacolo all'installazione dello strumento di misura o di danneggiamento dello stesso, saranno applicate le sanzioni di cui all'Allegato 6.

Art. 27 Obbligo di installazione del contatore al prelievo

Tutti gli utenti che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dalla rete pubblica di acquedotto, e sversano gli scarichi nella pubblica fognatura, sono obbligati all'installazione di idonei contatori per la misurazione del volume delle acque prelevate, ad assicurarne il buon funzionamento e a farne denuncia con le modalità di cui all'art. 29 del presente Regolamento.

La mancata installazione dello strumento di misura comporterà l'applicazione dell'apposita sanzione prevista all'Allegato 6

Art. 28 Caratteristiche, posizionamento, sigillazione, guasti dei contatori

I contatori, installati e mantenuti in efficienza a esclusiva cura e spese dei soggetti che prelevano le acque, dovranno essere atti a misurare le quantità di tutte le acque prelevate e dovranno essere installati in luoghi che permettano una facile e agevole lettura delle misurazioni, secondo le indicazioni tecniche fissate dal presente Regolamento.

La non corretta manutenzione dei dispositivi di misura comporterà l'applicazione della specifica sanzione di cui all'Allegato 6.

Per le acque prelevate, tali contatori dovranno essere posti sopra il punto di prelievo per chi si approvvigiona di acque superficiali e sul "collo" per chi si approvvigiona da pozzi. Qualora l'attingimento avvenga da fonti diverse da quelle sopra indicate, potranno di volta in volta essere disciplinate dall'Azienda condizioni diverse e particolari inerenti il posizionamento dei contatori di portata.

Nel caso di prelievi idrici per uso industriale, ai sensi delle disposizioni contenute nell'articolo 26 della legge 36/94, l'obbligo dell'installazione del contatore al prelievo, dovrà essere assolto prima del rilascio dell'autorizzazione allo scarico. In caso di comprovata impossibilità, l'Azienda può fissare i tempi entro i quali i titolari degli scarichi devono installare i contatori.

L'Azienda può imporre, a spese del titolare degli scarichi, una diversa collocazione del contatore, qualora esso si trovi in luogo poco adatto alla lettura e alle verifiche di cui sopra, o non rispondente alle indicazioni tecniche fissate dal presente Regolamento.

Prima dell'attivazione degli emungimenti, i soggetti interessati, dovranno comunicare all'Azienda:

- la marca e il tipo di contatore installato;
- la matricola;
- il numero di cifre;
- il diametro della tubazione.

L'Azienda provvederà, al momento dell'attivazione del prelievo, a mezzo di propri incaricati, alla piombatura dei contatori che non potrà essere manomessa. I sigilli apposti potranno essere rimossi solo da parte del personale dell'Azienda o da persona dalla stessa formalmente autorizzata. L'Azienda provvederà alla rimozione dei sigilli per consentire l'intervento di riparazione o di sostituzione del contatore e alla rilevazione della lettura. L'interessato dovrà poi comunicare entro tre giorni, la nuova installazione del contatore per la nuova sigillazione.

Nel periodo di mancata registrazione dei prelievi, sarà conteggiato ai soggetti interessati il prelievo medio riscontrato nel corrispondente periodo dell'anno precedente.

Art. 29 Controlli e registrazioni delle letture dei contatori per gli stabilimenti industriali

L'Azienda fornirà annualmente a ogni stabilimento, apposito registro sul quale dovranno essere annotati, a cura dei titolari degli scarichi, per l'anno successivo:

- il numero di matricola di ogni contatore installato al prelievo e/o allo scarico;
- letture settimanali degli stessi con data di rilevazione;
- indicazione degli eventuali periodi di guasto.

Il registro dovrà essere costantemente aggiornato, tenuto presso lo stabilimento e messo a disposizione dell'Azienda per controlli. Entro il 31 gennaio di ogni anno detto registro in originale dovrà essere allegato all'autodenuncia di cui all'art. 32 del presente Regolamento.

L'Azienda si riserva inoltre di richiedere ai fini del controllo quantitativo degli scarichi e/o della fatturazione degli stessi, la lettura dei contatori di prelievo e/o di scarico con cadenza trimestrale.

DISPOSIZIONI FINANZIARIE**Art. 30 Tariffe**

Ai sensi dell'art. 14 della L. 36/94:

1. La quota di tariffa riferita al servizio di pubblica fognatura e di depurazione è dovuta dagli utenti anche nel caso in cui la fognatura sia sprovvista di impianti centralizzati di depurazione. La tariffa è riportata nell'allegato specifico.

2. Gli utenti tenuti all'obbligo di versamento della tariffa riferita al servizio di pubblica fognatura, di cui al comma 1, sono esentati dal pagamento di qualsivoglia altra tariffa eventualmente dovuta al medesimo titolo ad altri enti.

3. Al fine della determinazione della quota tariffaria di cui al presente articolo, il volume dell'acqua scaricata è determinato in misura pari al volume di acqua fornita, prelevata o comunque accumulata.

4. Per le utenze industriali, la quota tariffaria di cui al presente articolo è determinata sulla base della qualità e della quantità delle acque reflue scaricate.

Per gli scarichi industriali, vale la tariffa definita dalla Autorità di Ambito ai sensi dell'art. 3, comma 5, della L.R. 64/01, salvo quanto previsto al successivo art. 38.

Allo scopo di incentivare il riutilizzo delle acque reflue o già usate nel ciclo produttivo, la tariffa per le utenze industriali è ridotta in funzione dell'utilizzo nel processo produttivo di acque reflue o già usate. La riduzione si determina applicando alla tariffa un correttivo che tiene conto della quantità di acqua riutilizzata e della quantità delle acque primarie impiegate.

Art. 31 Modalità e termini di pagamento della tariffa

Ai titolari di scarichi di acque reflue domestiche allacciati al pubblico acquedotto l'addebito dei costi dei servizi di fognatura e di depurazione è effettuato nella fattura di consumo dell'acqua potabile sulla totalità dei metri cubi prelevati.

Ai titolari di scarichi di acque reflue domestiche o assimilate che hanno un approvvigionamento idrico autonomo l'addebito è effettuato con apposita fattura emessa sulla base dell'autodenuncia annuale di cui all'art. 32 del presente Regolamento e/o degli eventuali accertamenti eseguiti dall'Azienda.

Nel caso di mancata autodenuncia annuale, di cui all'art. 32 del presente Regolamento, o nel caso sia accertata la mancanza di uno strumento di misura, l'Azienda provvederà all'addebito in via presuntiva di una quantità prelevata pari a 75 mc/anno per persona.

Ai titolari di scarichi di acque reflue industriali l'addebito dei costi di fognatura e depurazione è effettuato con apposite fatture trimestrali, anche presuntive, emesse sulla base dell'autodenuncia annuale di cui all'art. 32 del presente Regolamento e/o degli eventuali accertamenti eseguiti dall'Azienda.

Il pagamento delle fatture emesse deve essere effettuato entro i termini di scadenza. Qualora il pagamento non venga effettuato entro il termine di scadenza indicato in fattura, verranno applicate le penalità per ritardato pagamento con le modalità di cui all'Art. 44 della Parte I del Regolamento del Servizio Idrico Integrato - Distribuzione e fornitura dell'acqua potabile.

Art. 32 Obblighi e prescrizioni per l'autodenuncia annuale

I titolari di scarichi di acque reflue domestiche e i titolari di scarichi di acque reflue industriali sono tenuti, con le modalità di seguito specificate, all'autodenuncia annuale degli elementi necessari per l'addebito della tariffa per i servizi di fognatura e di depurazione.

a) I titolari di scarichi di acque reflue domestiche o assimilate che provvedono all'approvvigionamento idrico mediante pozzi privati, o comunque mediante fonti di approvvigionamento

diverse dal pubblico acquedotto, sono tenuti a denunciare entro il 31 gennaio di ogni anno, facendo uso di appositi moduli forniti dall'Azienda, i quantitativi prelevati nel corso dell'anno precedente.

b) I titolari di scarichi di acque reflue industriali sono tenuti a denunciare, entro il 31 gennaio di ogni anno, per l'anno precedente, facendo uso degli appositi moduli forniti dall'Azienda, gli elementi necessari per la determinazione del canone nei seguenti termini:

b.1) elementi quantitativi: dovranno essere oggetto di autodenuncia i quantitativi scaricati attraverso ciascun scarico terminale desunti dalla lettura degli appositi contatori allo scarico, ove presenti, nonché l'entità complessiva degli scarichi effettuati. Dovranno inoltre essere denunciati i quantitativi prelevati dal pubblico acquedotto, i volumi d'acqua emunti da pozzi di autoapprovvigionamento idrico in dotazione allo stabilimento, gli eventuali quantitativi prelevati attraverso altre forme di approvvigionamento desunti dalla lettura dei contatori, nonché i prelievi idrici complessivi.

b.2) elementi qualitativi: sono oggetto di autodenuncia i valori medi annuali relativi alle acque di scarico da desumersi attraverso controlli periodici. Dovranno nello specifico essere denunciati: COD, BOD₅, Solidi Sospesi Totali, COD dopo un'ora di sedimentazione a pH 7, nonché gli altri parametri caratterizzanti le acque di scarico in funzione delle diverse tipologie di processo produttivo, riportati nell'autorizzazione allo scarico.

L'omessa o ritardata denuncia di cui al presente articolo saranno sanzionate secondo quanto previsto all'Allegato 6.

L'Azienda predispone controlli d'ufficio attraverso i propri organi tecnici e/o delle Autorità competenti per territorio, per quanto attiene agli aspetti quantitativi e qualitativi, al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione per la più corretta determinazione delle tariffe, di accertare la veridicità dei valori denunciati, nonché di verificare il rispetto delle norme fissate dal presente Regolamento e delle eventuali prescrizioni presenti nell'autorizzazione allo scarico.

L'accertamento ai fini tariffari è effettuato secondo le disposizioni di legge.

Art. 33 Compenso per spese istruttorie e di controllo

Per gli oneri, a carico dei titolari degli scarichi, derivanti dall'effettuazione di sopralluoghi, accertamenti, verifiche e rilievi, necessari per l'istruttoria della domanda di allacciamento e per le spese derivanti dalle successive attività di controllo e di vigilanza, l'Azienda farà riferimento alle tariffe previste nell'apposito allegato al presente Regolamento.

SISTEMA SANZIONATORIO

Art. 34 Sanzioni amministrative

Ai titolari di scarichi di acque reflue industriali, in caso di mancato rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int., saranno applicate le sanzioni amministrative previste dall'art. 54 del decreto stesso. Le sanzioni saranno determinate e applicate dall'AATO, ai sensi dell'articolo 56 del D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int, così come recepito dall'articolo 7, comma 1, della L.R. 64/01.

Art. 35 Sanzioni penali

In caso di accertata violazione delle disposizioni indicate dall'art. 59 del D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int., sarà data comunicazione all'Autorità Giudiziaria ai sensi del vigente Codice di Procedura Penale.

Art. 36 Provvedimenti amministrativi

Ferma restando l'applicazione delle norme sanzionatorie richiamate agli art. 34 e art. 35 di cui al presente Regolamento, in caso di inosservanza delle prescrizioni contenute nell'autorizzazione allo scarico, verranno adottati i provvedimenti amministrativi previsti dall'art. 51 del D.Lgs. 152/99 e succ. mod. e int. procedendo, secondo la gravità dell'infrazione:

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

Inoltre, qualora l'utente non rispetti prescrizioni, obblighi e divieti contenuti nel presente Regolamento, saranno applicate le sanzioni previste all'Allegato 6.

Nei casi di violazione di cui ai punti n. 1, 2, 3, 4 dell'Allegato 6, l'Azienda provvederà a comunicare all'utente le prescrizioni e i termini per l'adempimento delle stesse. Il termine di esecuzione non potrà essere inferiore a 30 giorni a partire dalla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'utente. Nel caso di mancata esecuzione delle prescrizioni entro il termine previsto l'Azienda applicherà le sanzioni descritte ai rispettivi punti.

DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Art. 37 Presentazione della domanda di autorizzazione

In deroga a quanto previsto all'art. 7 del presente regolamento, nel caso in cui lo sportello unico per le attività produttive non sia operativo all'atto di presentazione della domanda di autorizzazione allo scarico delle acque reflue industriali, la stessa deve essere presentata all'ufficio ambiente o ad altro ufficio competente del comune ove ha sede lo stabilimento produttivo. Tale disposto cesserà di avere validità alla data di inizio attività dello sportello unico per le attività produttive.

Art. 38 Tariffa transitoria per le utenze industriali

Sino alla determinazione della tariffa di fognatura e depurazione delle acque reflue industriali, ai sensi dell'articolo 3, comma 5, della L.R. 64/01, si applicano le tariffe di cui alla Del. Giunta Regione Toscana n.303 del 20/07/93, così come modificate dalla Delibera CIPE n.52 del 4 aprile 2001.

Art. 39 Rinvio alla normativa esistente

Per quanto non espressamente disposto o richiamato dal presente Regolamento, fino all'adozione di specifiche normative, si rinvia alle disposizioni di legge in materia di igiene e sanità pubblica e di tutela della qualità delle acque, nonché alle conseguenti determinazioni ministeriali, regionali e dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale competente.

AREA CHIANTI**CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO****Presentazione**

Publiacqua S.p.A. è la società, formata dalle istituzioni locali, affidataria, dal 1° gennaio 2002, della gestione del servizio idrico integrato dell'ATO n. 3 Medio Valdarno e costi-tuisce una delle prime attuazioni della legislazione nazionale (36/94 e regionale (81/95) nel settore idrico.

Infatti, sulla base della norma europea di liberalizzazione e organizzazione di un mercato dei servizi di pubblica utilità, la legislazione ha tracciato le linee guida di una profonda riforma del settore idrico che:

- a) a) prevede una separazione formale tra i soggetti titolari del servizio, cioè i Comuni, ed il soggetto gestore, cioè l'impresa che svolge il servizio;
- b) b) definisce, per garantire livelli di quantità e qualità equi e solidali per tutti gli abitanti, che vi debba essere un unico gestore del servizio idrico integrato, in Ambiti Territoriali Ottimali, denominati ATO, costruiti in base al criterio idrografico e non più politico-amministrativo;
- c) c) pone pertanto l'esigenza ineludibile di superare l'esistente frammentazione di gestioni e di uscire dai confini della municipalità, dando vita a soggetti industriali che siano in grado per dimensioni territoriali sufficientemente ampie di realizzare significative economie di scala, innovazione tecnologica e modalità di gestione tali da realizzare un efficiente servizio idrico integrato e di attuare il piano di investimenti, contenendo l'incidenza dei costi sulla tariffa che i cittadini sono chiamati a pagare;
- d) d) indica che gli investimenti necessari, per l'adeguamento complessivo della funzione idrica, insieme ai suoi costi d'esercizio, siano interamente coperti da un meccanismo tariffario, senza alcun sussidio governativo.

L'ATO ha affidato a Publiacqua il compito di riorganizzare il Servizio Idrico Integrato portando a sintesi unitaria le esperienze ed i risultati raggiunti dalle precedenti gestioni, attuando il piano di investimenti necessari, sì da poter conseguire una gestione ottimale della risorsa e del servizio nell'intera area metropolitana Firenze – Prato – Pistoia - Valdarno superiore - Mugello - Val di Sieve, un territorio di circa un milione e duecentomila abitanti, più di un terzo dell'intera regione.

Publiacqua è chiamata quindi, con una naturale progressione temporale ad assicurare ai propri utenti standard europei di qualità, di quantità e di diffusione del servizio idrico integrato, tutelando l'ambiente in una chiara linea di sviluppo sostenibile, puntando a garantire un equilibrio ambientale tra la risorsa usata e la capacità di reintegro naturale.

Gli obiettivi primari di Publiacqua sono quindi:

- 1) 1) la messa in funzione di un buon servizio idrico integrato all'utenza;
- 2) 2) l'attuazione del piano di investimenti necessari (circa 750 milioni di Euro) per lo sviluppo qualitativo del sistema idrico integrato;
- 3) 3) la costituzione di un'impresa efficiente, competitiva, di stampo europeo.

Per conseguire questi obiettivi è necessario, non solo l'impegno della struttura e delle istituzioni, ma anche la collaborazione dei singoli cittadini utenti - consumatori e delle loro organizzazioni.

Un grande territorio, un patrimonio considerevole di mezzi, impianti, tecnologie e risorse umane, questa è Publiacqua in cifre:

- ◆ □ Comuni gestiti: 40
- ◆ □ Km² di superficie: 2.857,58
- ◆ □ Abitanti: 1.127.054
- ◆ □ Km di rete idrica: 4.428,1
- ◆ □ Utenze idriche: 278.952

- ◆ □ Km di rete fognaria: 2.924,2
- ◆ □ Depuratori: 85
- ◆ □ Impianti di potabilizzazione: centinaia
- ◆ □ Laboratori chimici e chimico-biologici di qualità: 3
- ◆ □ Addetti: circa 635
- ◆ □ Fatturato: circa 200 milioni di euro
- ◆ □ Investimenti previsti: circa 750 milioni di euro

Premessa

La presente Carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

In particolare si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e Publiacqua fornitore dei servizi.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, alle tipologie individuate dall'art. 5 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che Publiacqua si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici indicati al paragrafo 11 l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Publiacqua e gli utenti: gli utenti sanno che cosa possono e devono attendersi da Publiacqua, Publiacqua sa che cosa deve garantire agli utenti.

La presente Carta è stata adottata da Publiacqua in data 30 giugno 2002, secondo le modalità ed i tempi stabiliti al momento dell'affidamento alla stessa, da parte dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n.3 Medio Valdarno, del servizio idrico integrato.

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno approvate dall'AATO n.3 su proposta dell'Azienda o a seguito di un processo di analisi svolto dall'Azienda ma promosso dall'Autorità medesima. Le variazioni saranno rese note mediante comunicazione scritta all'ultimo indirizzo indicato dall'utente oppure mediante avviso pubblicato sulla stampa locale.

La Carta è disponibile per l'utente del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta.

ASPETTI GENERALI

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Publiacqua basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

UGUAGLIANZA - L'erogazione dei servizi attinenti alla gestione idrica integrata effettuata da Publiacqua si basa sul principio di uguaglianza degli utenti.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di utenti omogenee.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative ed a utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

IMPARZIALITA' - Nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA' - Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti.

Vengono comunque adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

PARTECIPAZIONE - L'utente singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente Publiacqua garantisce la identificabilità del personale e individua i responsabili dei procedimenti.

Publiacqua acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato.

COMPORTEMENTO DEL PERSONALE - Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti di Publiacqua sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI – Publiacqua pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente e alla sua massima semplificazione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA – Publiacqua persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando, nelle forme maggiormente compiute, le norme vigenti.

2. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del servizio idrico integrato, che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato del contratto di utenza.

3. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- Autorità è l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale, istituita ai sensi della Legge 36/1994 e della Legge Regionale Toscana 81/1995;

- Servizio Idrico Integrato è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- Publiacqua è il gestore del servizio idrico integrato al quale è stata affidata la gestione di tale servizio da parte dell'Autorità di Ambito;
- Utente è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro sog-getto che richiede a Publiacqua l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con Publiacqua il contratto di utenza;
- Utenti particolari sono i portatori di handicap, gli anziani, gli stranieri, gli indigenti e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative A.S.L. del Comune di appartenenza;
- Contratto di utenza è il contratto di fornitura che l'utente stipula con Publiacqua;
- per definizione del contratto si intende la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del servizio idrico integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- per completamento dell'intervento si intende la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dell'utente, al netto di eventuali lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale;
- per indicatore ISEE si intende l'indicatore della situazione economica equivalente cosiccome definito dal d.lgs.109/98 e modificato dal d.lgs.130/00. L'ISEE è calcolato come rapporto tra valori reddituali e patrimoniali e un parametro ancorato al nucleo familiare così come indicato dal d.m.29 luglio 1999 e dal d.p.c.m.18 maggio 2001;
- per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (es.: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli, il pronto intervento, ecc.);
- gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo;
- livello di qualità (o standard) è il livello del servizio promesso, ovvero il valore prefissato da Publiacqua per ciascun indicatore di qualità.
- Standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
- Standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- manutenzioni necessarie sono gli interventi di riparazione e di manutenzione program-mata;
- nella nozione di causa di forza maggiore rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi;

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta predispose standard specifici e generali di qualità che si riferiscono:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- all'accessibilità del servizio;
- alla gestione del rapporto contrattuale;
- alla continuità e regolarità del servizio.

In caso di mancato rispetto di alcuni di essi, come di seguito specificato, sono previsti **indennizzi automatici** all'utente da parte di Publiacqua.

4. STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In particolare i **livelli di qualità del servizio** relativi ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente si riferiscono al:

- tempo di preventivazione per l'allacciamento;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento;
- tempo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura.

4.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento

È il tempo, misurato in **giorni lavorativi**, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Pubblica Acquedotto della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte di Pubblica Acquedotto del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

Il livello di qualità è di **15 giorni lavorativi** dalla richiesta.

Il preventivo contiene:

- a** l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- b** l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'utente;
- c** l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'utente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- d** l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente;
- e** lo schema del contratto di fornitura

Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a 90 giorni di calendario. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso da Pubblica Acquedotto nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione per accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Il livello di qualità è di **20 giorni lavorativi** (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi).

4.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte dell'utente, di tutti gli atti e documenti necessari alla

stipula del contratto, e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore senza modifica della sua portata o la riattivazione della fornitura in caso di subentro.

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua alle riattivazioni della fornitura in seguito a sospensione della fornitura per morosità dell'utente (per le quali il tempo di riattivazione non deve superare i 2 giorni lavorativi dal pagamento: sul punto si veda il paragrafo 6.3 della presente Carta), né alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati).

Il livello di qualità è di **7 giorni lavorativi** per l'attivazione e di **5 giorni lavorativi** per la riattivazione.

4.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si effettua a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura, quali volture o subentri immediati.

Il livello di qualità è di **5 giorni lavorativi**.

4.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

È il tempo intercorrente tra la data di pagamento da parte dell'utente a Publiacqua delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte dell'utente, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. Publiacqua, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere all'utente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

Il livello di qualità è di **2 giorni lavorativi**.

4.6 Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della richiesta documentata da parte dell'utente e la data di completamento del lavoro richiesto, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento degli scarichi civili ed industriali, di cui stralci sono riportati in allegato alla presente Carta.

Il livello di qualità è di **20 giorni lavorativi** (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazione da parte di terzi).

5 STANDARD RELATIVI ALL'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

In particolare i **livelli di qualità del servizio** relativi ai tempi caratteristici riferiti all'accessibilità al servizio da parte dell'utente si riferiscono a:

- periodo di apertura al pubblico degli sportelli; tempi di attesa
- modalità ed orari dello svolgimento di pratiche varie per via telefonica; tempi di attesa
- differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
- facilitazioni per utenti particolari
- rispetto degli appuntamenti concordati
- tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni e/o ai reclami scritti

5.1 Sportelli dedicati o partecipati al pubblico

- ◆ □ Gli sportelli aperti al pubblico di Publiacqua osservano il seguente orario: dal lunedì al venerdì 8,30-12,30, apertura pomeridiana, dal lunedì al giovedì, su appuntamento, chiamando il numero verde 800 238 238 nella fascia oraria 14,30-16,00.
- ◆ □ Sportelli partecipati (secondo gli orari di apertura degli URP comunali).
Negli sportelli dedicati vengono espletate le seguenti pratiche:
 - □ Richiesta informazioni e chiarimenti;
 - □ Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
 - □ Richiesta allacciamenti;
 - □ Stipulazione contratti di utenza;
 - □ Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
 - □ Disdetta dei contratti di utenza;
 - □ Inoltro reclami;
 - □ Richiesta di verifica contatori.

Negli sportelli partecipati, invece, si possono ottenere informazioni generali su Regolamento, Carta del Servizio e tariffe.

Il tempo medio di attesa agli sportelli **non deve superare i 15 minuti**. Esso rappresenta il tempo medio che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (distributori numeri di coda) e la risposta dell'operatore.

5.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica

I cittadini possono chiamare il **Numero Verde 800 238 238**, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 17,00 con orario continuato, per ricevere informazioni e per svolgere tutte quelle pratiche attinenti all'erogazione del servizio idrico integrato.

In particolare telefonicamente è possibile:

Richiedere:

- l'allacciamento al pubblico acquedotto e/o alla pubblica fognatura
- la posa del contatore
- la riapertura o la chiusura del contatore
- la verifica del contatore
- la correzione delle fatture

Effettuare:

- la stipula del contratto di fornitura
- la disdetta o la voltura della fornitura
- le variazioni contrattuali: per utilizzo, unità immobiliari, ragione sociale ecc...

Presentare reclami

Avere informazioni, anche in automatico 24 ore su 24, su elementi essenziali dei servizi come:

orari, tariffe, modalità di svolgimento delle pratiche, controlli letture e contatori, estratti conto, chiarimenti su fatture o sulla periodicità delle letture e sulla fatturazione, allacciamento stradale, spostamento contatore, contatori supplementari, regolamenti fornitura, carta dei servizi, diritto di accesso agli atti, autocertificazioni, imposte ecc...

Per pratiche di particolare complessità od urgenza, complicate anche da una condizione svantaggiata dell'utente, quale ad esempio l'età o la difficoltà linguistica, e per le quali il rapporto telefonico appare, a giudizio dell'operatore, inadeguato alla risoluzione della pratica stessa, può essere concordato un appuntamento personalizzato presso gli uffici addetti.

I valori dei **tempi di attesa** al telefono sono i seguenti:

- tempo medio: 4 minuti
- tempo massimo: 5 minuti

Il dettaglio degli orari del servizio sono riportati in appendice alla presente Carta;

Ogni eventuale cambiamento relativo al servizio in questione verrà tempestivamente reso noto attraverso gli strumenti di informazione ritenuti più idonei.

5.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Per il **saldo delle fatture** sono disponibili le seguenti modalità:

- Presso una serie di Istituti bancari convenzionati (il cui elenco dettagliato è riportato in appendice) senza addebito di commissioni;
- Presso altri Istituti con addebito di commissione;
- Presso tutti gli uffici postali con addebito delle spese normalmente previste per i bollettini di conto corrente postale;
- Tramite postagioco per i correntisti postali;
- Mediante domiciliazione bancaria e/o postale con addebito automatico delle fatture sul proprio conto corrente;
- Tramite Bancomat;
- Tramite Carta di Credito;
- Presso gli sportelli.

Il pagamento degli oneri di contratto e di altre prestazioni accessorie può essere effettuato anche a mezzo di bonifico bancario.

5.4 Facilitazioni per utenti particolari

A tutela di queste categorie di utenti sono previste le seguenti **facilitazioni minime**:

- sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- trascodifica in Braille della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;
- traduzioni in varie lingue, inglese, tedesco, cinese, del contratto di fornitura e dei suoi allegati;
- tempi di allacciamento ed attivazione della fornitura ridotti di 1/3 per i portatori di handicap e malati gravi;
- presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS);
- tempo di preavviso, per malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni di calendario rispetto a quello minimo ordinario.

Publiacqua garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

In particolare sono realizzate rampe e servizi igienici per disabili, segnali tattili per non vedenti e servizi di comunicazione per non udenti.

Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.

Publiacqua pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli utenti deboli tramite la fattura ed apposite comunicazioni con gli strumenti informativi ritenuti, di volta in volta, più idonei fra spot radiofonici, spot televisivi, inserzioni su quotidiani, affissioni locandine e/o manifesti.

Publiacqua dovrà dotarsi delle suddette facilitazioni minime entro il primo triennio di attività.

Sono inoltre utilizzate procedure particolari per gli utenti che si trovino in condizioni tali da richiedere maggiore attenzione, come persone anziane con difficoltà motorie o portatori di handicap.

In tali casi, infatti, per la stipula dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, in modo tale da evitare all'interessato di recarsi presso le sedi distaccate di Publiacqua

5.5 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli

Altri tipi di facilitazioni sono previsti per utenti in disagiate condizioni economiche o in precarie condizioni mediche.

In particolare:

- per famiglie indigenti o numerose con un indicatore ISEE fino a € 6713,94 (fa fede una autocertificazione presentata dall'utente stesso) o per tutti gli utenti che, a causa di particolari condizioni mediche e con indicatore ISEE fino a € 9296,22 (anche in questo caso fa fede per lo stato economico e per le condizioni mediche una autocertificazione), necessitano di un significativo maggior utilizzo di acqua, Publiacqua applica fasce a tariffa agevolata ed a tariffa base di ampiezza doppia.
- Per nuclei familiari composti da ultra-sessantacinquenni o nei quali sono presenti soggetti con invalidità superiore al 66% e con un indicatore ISEE fino a € 6713,94, Publiacqua non applica nessuna quota fissa. Anche in questi casi fa fede per la condizione di invalidità e lo stato economico una autocertificazione.

In tutti questi casi Publiacqua concede la possibilità di rateizzare le somme dovute.

Tali agevolazioni devono essere portate a conoscenza dell'utenza nei modi, di volta in volta, ritenuti più idonei fra: lettere alle associazioni dei consumatori, ai sindacati pensionati, spot radiofonici, spot televisivi, inserzioni su quotidiani, affissione locandine e/o manifesti.

5.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

È il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento, Publiacqua è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

L'utente assicura la propria disponibilità a ricevere il personale di Publiacqua per tutta la fascia di puntualità concordata con il medesimo.

Il livello di qualità è di 3 ore.

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

Nel caso di disdetta dell'appuntamento, Publiacqua ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

5.7 Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

È il tempo massimo, misurato in **giorni di calendario**, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata di Publiacqua all'utente, quale risultante dal protocollo di Publiacqua o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico della persona incaricata da Publiacqua per fornire all'utente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere da Publiacqua.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, l'utente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

In tutti questi casi il tempo massimo è di **30 giorni di calendario**, se vi è necessità di sopralluogo e/o verifiche complesse.

Il tempo massimo di risposta a richieste di informazioni o reclami, se non vi è necessità di sopralluogo e/o verifiche complesse è di **20 giorni di calendario**.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'utente deve essere informato entro **20 giorni di calendario** dello stato di avanzamento della pratica di reclamo e della fissazione di un nuovo termine.

6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1 Fatturazione

Le modalità e la periodicità delle fatturazioni sono fissate dalla Società. In ogni caso, è garantita almeno una fatturazione semestrale sulla base della tipologia delle utenze allacciate e di scelte organizzative e funzionali per garantire il miglior servizio all'utenza.

Sulla base di questi criteri generali, e per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio di rilevazione consumi, la Società potrà emettere "fatture d'acconto" tra una lettura effettiva e l'altra.

I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici più recenti dell'utente e chiaramente esplicitati in fattura. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi d'acconto saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.

In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato un primo conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva. Quale ulteriore garanzia per l'utente della corretta applicazione delle fasce di consumo annue o di eventuali variazioni tariffarie intervenute, la società effettuerà il conguaglio definitivo con la fatturazione, a seguito di lettura effettiva, successiva al 31 dicembre di ciascun anno. In caso di cessazione di utenza e/o variazioni alle condizioni contrattuali originarie la società provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione. Tali conguagli saranno effettuati con il criterio del pro-die (giorno per giorno). Il consumo avuto fra le due letture viene suddiviso per i giorni che sono intercorsi fra queste, ottenendo così un valore medio giornaliero. In base a quest'ultimo viene ricalcolato il consumo che corrisponde alla data in cui è stata emessa la fatturazione per acconto e, se ci sono delle discrepanze fra il nuovo calcolo e quello già effettuato, queste vengono compensate (con accredito o con addebito) nella stessa fattura. Nel caso di rimborsi a favore dell'utente, derivanti dalle operazioni di conguaglio sopra descritte, di importi inferiori a 50 Euro, fatta eccezione dei rimborsi per cessazione di utenze, Publiacqua procederà, in via automatica, al rimborso detraendo tale credito dal pagamento della fattura successiva; qualora il credito superi l'importo della fattura successiva, la differenza a favore dell'utente verrà rimborsata a mezzo assegno bancario non trasferibile.

Per i crediti superiori a 50 Euro, o relativi a cessazione di utenza, verrà emesso assegno bancario non trasferibile, entro 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione all'utente del credito.

In caso di morosità pregresse le procedure di cui sopra non saranno applicate e l'Azienda procederà alla compensazione contabile manuale inviando all'utente richiesta di saldo o rimborso, a mezzo assegno bancario non trasferibile, del credito residuo.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'utente.

L'utente può richiedere in ogni momento copia dei calcoli particolareggiati relativi alle proprie fatture, senza che nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico.

L'utente ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale della società o comunque incaricato dalla stessa, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici. In caso d'impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'inte-statario sarà rilasciata dagli incaricati una cartolina di "autolettura"; la mancata restituzione della stessa comporterà l'addebito di un consumo d'acconto. La società s'impegna a rendere operativo un servizio che consenta all'utente di comunicare l'autolettura anche telefonicamente.

Publiacqua effettua nell'arco di un anno almeno una lettura semestrale del contatore con propri incaricati. Qualora ciò non sia possibile, per cause imputabili all'utente, quest'ultimo sarà invitato, mediante raccomandata A.R., a provvedere e, perdurando nella sua inadempienza, sarà soggetto al

pagamento di una penale addebitata nella prima fattura utile, ed alla possibile interruzione del servizio, così come previsto dal Regolamento di fornitura.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione all'utente in altra sezione specificati.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Nel caso di errori nella fatturazione Publiacqua si attiverà per le dovute correzioni e/o rimborsi nel rispetto degli standard di qualità in altra parte descritti.

Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione, Publiacqua utilizza il comune formato dei fogli A4, capace di contenere informazioni in maniera estesa.

Le informazioni in fattura devono essere riportate in forma chiara, con caratteri grandi e con linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta dell'interessato è garantita la possibilità di reindirizzamento di una copia della fattura a persona di fiducia dell'utente.

Al suo interno infine deve essere ben individuata la divisione tra una prima parte relativa alla determinazione dei consumi e degli importi, ed una seconda parte relativa alle informazioni all'utenza.

L'utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti, ecc..)

In particolare la prima parte deve contenere:

- ragione sociale, indirizzo di Publiacqua;
- la dicitura "fattura per la fornitura di servizi idrici";
- data di scadenza della fattura;
- nome dell'intestatario del contratto;
- tipologia di utenza
- consumo in mc;
- struttura della tariffa applicata;
- tipo di lettura sulla base della quale la fattura si basa;
- letture iniziali e finali del periodo qualunque sia il tipo di lettura;
- periodo di fatturazione cui il documento si riferisce;
- aliquota e ammontare dell'imposta;
- situazione dei pagamenti precedenti e data degli ultimi pagamenti;
- condizioni di pagamento e penalità;
- modalità e costi di verifica del contatore (almeno una volta all'anno).

In particolare alle informazioni relative all'importo, alla data di scadenza, al consumo e al periodo di fatturazione, verrà dato opportuno rilievo grafico anche tramite l'utilizzo di caratteri facilmente leggibili.

6.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione, in corrispondenza di una lettura effettiva, vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, Publiacqua provvederà alla correzione degli stessi eseguendo, ove ritenuto necessario, verifiche e sopralluoghi presso il luogo di fornitura e procedendo a rettificare la fattura ritenuta errata entro 20 giorni lavorativi dal momento dell'accertamento della rettifica proveniente dall'Azienda o dall'utente medesimo. La rettifica di fatturazione può inoltre avvenire d'ufficio oppure può essere conseguente ad una segnalazione dell'utente che comunica a Publiacqua la differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua addebitati sull'ultima fattura. Publiacqua potrà accettare la segnalazione, annullare la fattura e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche. Nel primo caso, Publiacqua provvederà all'immediato ricalcolo della fattura. Qualora, invece, l'azienda ritenga necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento della fattura ritenuta errata rimane sospeso fino a quando l'utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica. Publiacqua è tenuta a comunicare all'utente l'esito positivo o negativo delle verifiche svolte non oltre i 20 giorni lavorativi dalla richiesta di rettifica di fatturazione inoltrata dall'utente medesimo.

Nel caso di rimborsi a favore dell'utente di importi inferiori a 50 euro, Publiacqua procederà al rimborso in oggetto nelle prime fatture utili, successive all'avvenuta constatazione del credito; per importi superiori a 50 euro Publiacqua emetterà un assegno bancario non trasferibile entro 60 giorni di calendario dalla data di verifica. L'utente ha il diritto di richiedere l'utilizzo di un diverso mezzo di pagamento

6.3 Ritardato pagamento e morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato nell'Art. 46 del Regolamento del servizio idrico integrato.

Trascorsi **30 giorni di calendario** dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, Publiacqua potrà provvedere a costituire in mora l'utente, mediante comunicazione scritta.

In caso di morosità persistente oltre i **30 giorni di calendario** dalla costituzione in mora è prevista la sospensione del servizio.

L'utente verrà preavvisato della sospensione della fornitura e delle relative modalità. Il tempo di preavviso non può essere inferiore a **25 giorni di calendario**.

Qualora l'utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, Publiacqua sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso.

L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento direttamente al personale aziendale incaricato dell'intervento di sospensione della fornitura.

Ai fini di una maggior tutela gli utenti a basso reddito, Publiacqua prevederà forme di rateizzazione di pagamento, qualora l'utente ne faccia espressa richiesta.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione. In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro 2 giorni lavorativi dal pagamento.

Le penali relative alla chiusura e/o riapertura del contatore sono esplicitate nella tabella allegata alla presente carta.

In caso di distacco della fornitura per morosità, risultata in seguito saldata, non verrà addebitata alcuna spesa per la riattivazione della fornitura.

Non è in ogni caso sospesa la fornitura:

- - nei casi in cui il servizio è necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza o vi è intervento dell'Autorità competente;
- - nei giorni prefestivi o festivi;
- - quando il pagamento, pur essendo effettuato, non è stato ancora trasmesso, per cause non imputabili all'utente
- - in presenza di controversie relative alla ricostruzione dei consumi.

Nel caso di erronea azione per morosità, Publiacqua si impegna a risarcire i danni subiti dall'utente. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

6.4 Correttezza nella misura dei consumi

a) Verifica del contatore

La società garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici di Publiacqua, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli aziendali.

Per procedere alla verifica sul posto Publiacqua fissa un appuntamento entro il termine massimo di **7 giorni lavorativi** dalla richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica.

Qualora per la suddetta sia necessaria la rimozione del misuratore il termine massimo è elevato a **10 giorni lavorativi**.

Nel caso in cui il contatore risulti idoneo (all'interno della tolleranza prevista di +/- 5%), l'utente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo, previsto nel tariffario, che sarà addebitato nella

prima fattura utile. Qualora l'effettuazione della prova abbia richiesto la sostituzione del contatore ed abbia dimostrato l'idoneità dello stesso, oltre al corrispettivo previsto sarà addebitato anche il costo del contatore sostituito.

Se risulta, invece, un errore superiore ai limiti di tolleranza stabiliti, Publiacqua si accolla i costi di tale operazione, provvede a sostituire il contatore, ricostruisce i consumi in base al coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta ove lo stesso sia determinabile, ovvero, nei casi di indeterminabilità, il periodo di riferimento per la ricostruzione dei consumi non può superare i 365 giorni precedenti la data in cui è stata effettuata la verifica. Il ricalcolo sarà effettuato applicando, ai consumi rilevati, la percentuale di scostamento indicata dalla verifica.

Publiacqua deve, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro **30 giorni di calendario** dalla medesima.

La verifica avviene comunque sempre per appuntamento.

b) Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. L'apposizione dello strumento di verifica sarà effettuata, previo appuntamento, entro **7 giorni lavorativi dalla richiesta della stessa**.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, Publiacqua deve provvedere a risolvere il problema.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, la società potrà addebitare, a titolo di risarcimento, nella fattura successiva al periodo di effettuazione della verifica del livello di pressione, un risarcimento pari a quanto previsto nella tabella allegata.

Publiacqua dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 30 giorni di calendario dalla medesima.

Publiacqua rende note le modalità e i costi di verifica almeno una volta l'anno nella parte relativa alle informazioni all'utenza della fattura.

c) Ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte

Nel caso di perdite non osservabili dall'utenza Publiacqua provvede a fatturare i maggiori consumi con la tariffa base. Il periodo di ricostruzione dei consumi è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici dei due anni precedenti.

7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

7.1 Continuità

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Conformemente a ciò Publiacqua utilizza tutte le soluzioni tecniche ed organizzative di seguito descritte per garantire la continuità del servizio:

a) Impiega una rete di distribuzione prevalentemente di tipo magliato, che consente di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto.

b) Dispone di un sistema di telecontrollo che consente di monitorare con continuità, da un posto centrale presidiato costantemente, lo stato di gran parte della rete e di mantenere i parametri di esercizio entro valori prestabiliti.

c) In caso di lavori sulla rete di distribuzione, attiva tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione, anche realizzando sistemi provvisori di tubazioni o autobotti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 12 ore, la Società è tenuta ad attivare, ove ciò abbia senso tecnico, il servizio sostitutivo di emergenza mediante autobotte, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

7.2 Cause di interruzione

Qualora sia comunque necessario interrompere l'erogazione, le operazioni di sospensione del servizio verranno effettuate secondo gli standard previsti dalla normativa in vigore relativamente, sia ai tempi di preavviso, sia alla durata delle interruzioni.

In particolare le cause delle interruzioni possono essere imputabili solo a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità pubblica, eventi eccezionali naturali e non, scioperi, mancato ottenimento di atti da terzi;
- b) guasti o manutenzioni necessarie, intese come interventi di riparazione e manutenzione programmata, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Le modalità con le quali vengono effettuate le sospensioni sono le seguenti:

- viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta;
- l'utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari;
- nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista.
- qualora il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore e/o volantinaggio.

7.3 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni

Publiacqua non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione, dovuta a causa di forza maggiore o a necessità di lavori.

Pertanto, le utenze che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

Per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, Publiacqua avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.

Publiacqua s'impegna ad informare gli utenti nei modi più adeguati alla circostanza. Nel caso di interruzioni programmate del servizio idrico, Publiacqua avviserà gli utenti almeno 48 ore prima. L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

Le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle 12 ore per gli interventi sulle condotte fino a 300 mm, 18 ore per le condotte fino a 600 mm, 48 ore per le altre condotte.

7.4 Pronto intervento

Publiacqua dispone di un servizio di Pronto Intervento e reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, chiamando il numero verde 800 314 314.

L'intervento è immediato (ove immediato si intende pari al tempo strettamente necessario al trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, a fronte di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana.

Publiacqua garantisce comunque i seguenti livelli minimi di pronto intervento, fatte salvo cause di forza maggiore:

- a) il primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, è stabilito in **2 ore**;
- b) il primo intervento in caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra è stabilito in **12 ore**.

7.5 Altri interventi

La riparazione dei guasti deve avvenire:

- a) entro **12 ore** dalla segnalazione in caso di guasti ordinari;
- b) entro **48 ore** dalla segnalazione per i guasti straordinari.

Nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro **24 ore**.

7.6 Crisi idrica

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa Publiacqua è tenuto a darne adeguato preavviso all'utenza e deve adottare una delle misure contenute nel **Piano di gestione delle interruzioni del servizio** approvato dall'Autorità d'Ambito.

Tali misure possono comprendere:

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

7.7 Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, Publiacqua può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale. Publiacqua comunica all'Autorità di Ambito che detiene il potere di controllo sull'attività di Publiacqua, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

8 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni di calendario, qualora la Carta non specifichi che si tratta di giorni lavorativi.

Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti di terzi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti, così come per il computo dei tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente non si tiene conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità di Publiacqua (cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali, scioperi, qualsiasi fatto imputabile all'utente ecc.). Il tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per prima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

In tutti i casi in cui per le suddette cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, Publiacqua è tenuto a comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non possa essere eseguito nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba quindi fissare un nuovo appuntamento, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

Nel caso di cui al paragrafo relativo al tempo di esecuzione dell'allacciamento, si tiene conto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con

l'utente, mentre non si computa il tempo per l'elaborazione del preventivo nei casi in cui questo sia necessario.

Relativamente al tempo per l'allacciamento alla pubblica fognatura invece non si tiene conto dei tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente indicati nel preventivo. Peraltro, se l'utente non completa i lavori a proprio carico entro 60 gg., la richiesta di esecuzione dell'allacciamento si intende annullata.

Nei casi di risposta a richieste e reclami scritti, le date di arrivo e di partenza della corrispondenza, ai fini della decorrenza dei tempi di esecuzione delle prestazioni, sono certificate dal protocollo aziendale.

Nel caso della rettifica di fatturazione, le date di arrivo della corrispondenza sono certificate dal protocollo aziendale, la data di partenza può essere rappresentata dalla data di protocollo della lettera di risposta o dalla data di emissione della fattura corretta. Il tempo per la rettifica di fatturazione comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non possa essere seguito nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba quindi fissare un nuovo appuntamento, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

9 INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Publiacqua provvederà a mettere a disposizione dell'utente la presente Carta con gli allegati annessi ed i Regolamenti contenenti le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto intercorrente tra le parti.

Publiacqua si impegna ad attivare forme di consultazione delle Associazioni degli utenti, nei casi in cui si intenda, previo accordo con l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n.3 Medio Valdarno, dare attuazione, verificare o modificare la Carta, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla stessa.

Publiacqua deve portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento di somministrazione.

Inoltre per garantire all'utente una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative di Publiacqua che possono interessarlo, vengono utilizzati, oltre al Call Center, agli sportelli, ecc..., i seguenti strumenti:

a) Fatture dei consumi

b) Materiale informativo

Sono disponibili opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo degli impianti in termini di sicurezza e di risparmio della risorsa acqua in modo da evitare eventuali sprechi; detti opuscoli verranno messi a disposizione degli utenti nei modi ritenuti più appropriati;

c) Comunicazioni radiofoniche, televisive e a mezzo quotidiani locali, via Internet

Le comunicazioni sono finalizzate ad informare circa eventuali attività, notizie ed eventi, che è necessario od opportuno che l'utenza conosca con la massima tempestività.

d) Campagne promozionali, informative, di sensibilizzazione

Le campagne sui problemi idrici, svolte attraverso gli strumenti tradizionali (notiziari aziendali, mass-media locali, manifesti, ecc.), hanno l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini al risparmio dell'acqua potabile ed al rispetto delle risorse idriche e dell'ambiente, fornendo utili consigli per un suo uso razionale.

Campagne informative vengono di volta in volta realizzate per la pubblicizzazione di eventuali novità riguardo ai servizi offerti da Publiacqua;

e) Attività didattiche nelle scuole e visite agli impianti aziendali

Publiacqua si impegna ad effettuare nelle scuole elementari e medie specifici corsi sulla risorsa acqua e sul suo corretto uso. Tali attività didattiche sono supportate da apposite pubblicazioni realizzate da Publiacqua stessa e distribuite ad alunni e insegnanti e da visite a impianti aziendali.

In particolare Publiacqua, attraverso i suddetti strumenti, si impegna anche a:

- assicurare l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è tenuto a fornire, su richiesta di questo, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
- durezza totale in gradi idrotimetrici (F) ovvero in mg/l di Ca
- concentrazione ioni idrogeno in unita e decimi di pH
- residuo fisso a 180 C in mg/l
- nitrati in mg/l di NO₃
- nitriti in mg/l di NO₂
- ammoniaca in mg/l di NH₄
- fluoruro in µg/l di F
- cloruri in mg/l di Cl
- rendere note agli utenti le variazioni alle condizioni di somministrazione del servizio e alle regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informare sulle procedure di pagamento delle fatture, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- rendere note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- comunicare agli utenti, in caso di richiesta, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature;
- rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione attraverso report statistici globali aggiornati periodicamente;
- informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti, per quanto non di competenza dell'Autorità di Ambito e/o dell'ARPAT e/o di altri soggetti a ciò deputati;
- predisporre miglioramenti ai servizi telefonici per renderli sempre più adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, vulture, informazioni, fatture, allacciamenti, ecc.);
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

Publiacqua, infine, rende noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

9.1 Diritto di accesso agli atti

Viene comunque assicurato l'accesso agli atti di Publiacqua relativi al S.I.I. in conformità alla L. 7 Agosto 1990, n. 241.

In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Regolamento per l'accesso agli atti è disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oppure può essere richiesto telefonicamente chiamando il Numero Verde 800.238.238.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata a Publiacqua, la quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte di Publiacqua deve essere denunciato dall'utente all'Autorità di Ambito nei successivi 30 giorni.

9.2 Trattamento dei dati sensibili

Publiacqua effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'Art. 13 della L. 675/1996.

Ai sensi dell'Art. 13 del D. Lgs. 135/1999 è consentito il trattamento dei dati in possesso di Publiacqua al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati da parte di Publiacqua non è soggetto a notificazione ai sensi dell'Art. 7 della L. 675/1996. Publiacqua è comunque tenuto a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui al comma 4 del medesimo articolo.

10 TUTELA

10.1 La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta

L'utente può segnalare a Publiacqua qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta o fatto verbalmente di persona presso l'ufficio competente il cui indirizzo e/o numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona l'addetto che lo riceve deve redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente, qualificandosi, deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (identificazione del dipendente che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio competente possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro i termini indicati dalla presente Carta dei Servizi, l'Ufficio riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti. In particolare la sua risposta motivata deve contenere:

- il riferimento al reclamo dell'utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali Publiacqua provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto da Publiacqua per evitare il ripetersi di tale situazione;
- l'indicazione della possibilità di fare appello alla Commissione mista conciliativa a cui l'utente può rivolgersi indirizzando la propria richiesta alla sede di Publiacqua S.p.A. a Firenze in via Villamagna n. 39
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Ambito, e della possibilità di adire in giudizio Publiacqua per l'eventuale richiesta di risarcimento danni.

La Commissione mista conciliativa è composta da tre membri: un presidente (nella persona del Difensore civico regionale o da esso nominato), da un vice presidente (nominato dalle associazioni dei consumatori) e da un componente nominato da Publiacqua. Il funzionamento della Commissione mista conciliativa è stabilito dal Regolamento di pubblica tutela, allegato alla presente Carta.

Publiacqua è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo
- l'autore del reclamo

- -la data di invio della risposta motivata
- - i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
- -la soluzione del problema e la data della stessa
- -quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

La medesima procedura è istituita anche per le richieste di informazioni.

Semestralmente Publiacqua riferisce al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici e all'Autorità di Ambito, sulla quantità e il tipo dei reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi.

Almeno una volta l'anno, Publiacqua predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente, oltre alle informazioni di cui sopra, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segna-lazioni di disfunzioni.

Publiacqua definirà una procedura di reclamo che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio. Per la definizione della suddetta procedura si fa riferimento alla norma **UNI 10600**.

10.2 Controlli esterni

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti al paragrafo 5.7, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Autorità di Ambito.

10.3 Valutazione del servizio da parte dell'utente

Per essere aggiornato sui giudizi degli utenti riguardo alla qualità del servizio reso, Publiacqua effettua rilevazioni campionarie con cadenza almeno triennale mediante gli strumenti più idonei ed attuali per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro compara-zioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti progetti di miglioramento del servizio.

Il conseguimento degli obiettivi previsti da tali progetti viene verificato attraverso la rilevazione di opportuni indicatori.

Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, verbalmente o per iscritto, presso gli uffici della società al seguente indirizzo:.....

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicati, entro il 31 marzo di ogni anno, in un **Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**, riguardante l'anno precedente e disponibile per gli utenti e per le Associazioni dei consumatori.

10.4 Servizi di consulenza

Publiacqua mette a disposizione degli utenti un servizio di consulenza su:

- problematiche relative a quantità e qualità della fornitura;
- analisi chimiche sull'acqua, sia per la rispondenza alle norme di qualità, sia per gli usi particolari;
- risparmio idrico.

È possibile accedere a tale servizio sia verbalmente (anche per telefono) che per iscritto.

Il servizio di consulenza ha sede intel.....

10.5 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato

Publiacqua, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni

indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/90.

11 INDENNIZZI AUTOMATICI

11.1 Casi di indennizzo automatico

- L'utente ha diritto ad essere rimborsato nel caso in cui l'Azienda non rispetti gli standard dichiarati. Pertanto, in caso di mancato rispetto per ciascuno dei 7 livelli specifici di qualità sotto elencati, Publiacqua corrisponderà all'utente un **indennizzo automatico** pari ad **euro 26**.

Livelli specifici di qualità ad indennizzo automatico:

- 1) Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione;
- 2) Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento;
- 3) Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione o riattivazione della fornitura;
- 4) Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura;
- 5) Mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- 6) Mancato rispetto del tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli utenti;
- 7) Mancato rispetto del tempo massimo di risposta ai reclami.

11.2 Modalità di corresponsione all'utente dell'indennizzo automatico

Gli indennizzi automatici, ove non esclusi, sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, **entro 90 giorni di calendario** dalla scadenza del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente, ovvero **entro 90 giorni di calendario** dalla data dell'appuntamento personalizzato concordato con l'utente. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati, l'indennizzo è dovuto:

- a in misura pari a € 52, se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;
- b in misura pari a € 260, se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla Carta dei Servizi del servizio idrico integrato"

Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

11.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Publiacqua non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con Publiacqua per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;

Inoltre Publiacqua non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora l'utente richieda un appuntamento personalizzato, cioè fissato in data successiva di **oltre 60 giorni di calendario** rispetto alla data di richiesta della prestazione, la società non è tenuta a corrispondere all'utente medesimo l'indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, l'utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.

12 NORME TRANSITORIE

1. In deroga all'applicazione di quanto previsto dagli artt. 10 Tutela, e 11 Indennizzi Automatici, e specificamente 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 11.1, 11.2, 11.3, la società, all'adozione della presente Carta, avvierà lo studio di fattibilità di una procedura informatica per la gestione dei reclami e per gli indennizzi automatici e diverrà pertanto operante entro 6 mesi dalla data di approvazione da parte dell'Autorità di Ambito della Carta stessa.
2. In deroga all'applicazione di quanto previsto ai punti 5.4 e 5.5 dell'art. 5 Standard relativi all'accessibilità al servizio viene stabilito quanto segue:
 - punto 5.4: la società si impegna a garantire l'applicazione di tutto quanto previsto, riguardante le condizioni di facilitazioni a favore degli utenti, entro il primo triennio di attività;
 - punto 5.5: la società si impegna ad emettere entro il 31.12.2002 un regolamento attuativo per consentire agli utenti interessati di poter proficuamente accedere alle condizioni di facilitazioni previste e si impegna altresì a rendere operante tale regolamento entro il 31.1.2003.
