

Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi

Ambito Territoriale Ottimale “Alto Veneto”
per il servizio idrico integrato



Regolamento d'utenza del servizio idrico integrato

Revisione n.1

approvata con Deliberazione di Assemblea n.14 del 17 dicembre 2019

(annulla e sostituisce il previgente Regolamento d'Utenza
approvato con Deliberazione di Assemblea n.4 del 28 marzo 2019)



INDICE GENERALE

TITOLO 0 - INTRODUZIONE

| | |
|--|---|
| Art. 1 Riferimenti e definizioni | 4 |
|--|---|

TITOLO I – UTENZE SERVITE

| | |
|--|----|
| Art.2 Tassonomia delle utenze | 5 |
| Art.3 Definizione utenze domestiche residenti | 5 |
| Art.4 Definizione utenze domestiche non residenti | 6 |
| Art.5 Definizione utenze domestiche ad uso condominiale | 7 |
| Art.6 Definizione utenze ad uso produttivo secondario (industriale) | 7 |
| Art.7 Definizione utenze ad uso produttivo terziario (artigianale e commerciale) | 8 |
| Art.8 Definizione utenze ad uso produttivo primario (agricolo e zootecnico) | 12 |
| Art.9 Definizione utenze ad uso pubblico non disalimentabile | 13 |
| Art.10 Definizione utenze ad uso pubblico disalimentabile | 14 |
| Art.11 Definizione utenze ad altri usi | 16 |

TITOLO II – ALLACCIAMENTO

| | |
|--|----|
| Art.12 Allacciamenti idrici..... | 17 |
| Art.13 Allacciamenti fognari | 17 |
| Art.14 Realizzazione degli allacciamenti | 19 |
| Art.15 Gestione e manutenzione degli allacciamenti | 21 |
| Art.16 Punto di consegna | 22 |
| Art.17 Punto di scarico | 23 |
| Art.18 Impianti interni dell'Utente | 24 |

TITOLO III – ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

| | |
|---|----|
| Art.19 Contratto di fornitura | 26 |
| Art.20 Attribuzione delle tipologie | 27 |
| Art.21 Deposito cauzionale | 27 |
| Art.22 Attivazione della fornitura | 28 |
| Art.23 Recesso contrattuale | 29 |
| Art.24 Disattivazione della fornitura | 30 |
| Art.25 Riattivazione e subentro nella fornitura | 31 |

TITOLO IV – MISURA DEI CONSUMI

| | |
|---|----|
| Art.26 Servizio di misura | 32 |
| Art.27 Attivazione della misura | 32 |
| Art.28 Rilevazione dei consumi | 33 |
| Art.29 Autolettura dei misuratori | 35 |
| Art.30 Consumo medio annuo | 36 |
| Art.31 Stima e ricostruzione dei dati di misura | 36 |
| Art.32 Verifica del misuratore | 37 |
| Art.33 Sostituzione del misuratore | 38 |
| Art.34 Perdita idrica occulta | 38 |

TITOLO V – QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO

| | |
|---|----|
| Art.35 Regolarità del livello di pressione del servizio di acquedotto | 41 |
| Art.36 Verifica del livello di pressione del servizio di acquedotto | 41 |
| Art.37 Continuità del servizio di acquedotto | 42 |
| Art.38 Ripristino del servizio | 43 |
| Art.39 Congelamento nella rete di acquedotto | 44 |



| | |
|---|----|
| Art.40 Qualità dell'acqua erogata | 44 |
| Art.41 Controlli sulla qualità dell'acqua erogata | 45 |
| Art.42 Adeguatezza del sistema fognario | 46 |
| Art.43 Acque bianche | 47 |
| Art.44 Chiamate di pronto intervento | 47 |

TITOLO VI – SCARICO DEI REFLUI

| | |
|--|----|
| Art.45 Scarichi in pubblica fognatura | 48 |
| Art.46 Acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia | 49 |
| Art.47 Acque reflue industriali o reflui industriali | 50 |
| Art.48 Procedura per l'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali | 50 |
| Art.49 Validità autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali | 51 |
| Art.50 Impianti di pretrattamento | 52 |
| Art.51 Scarico di sostanze pericolose nelle acque reflue industriali | 52 |
| Art.52 Sversamenti accidentali | 53 |
| Art.53 Funzioni di vigilanza e controllo sugli scarichi in pubblica fognatura | 53 |
| Art.54 Revoca dell'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali | 54 |
| Art.55 Volume scaricato per i reflui industriali | 55 |
| Art.56 Raccolta dati di misurazione di reflui industriali | 55 |
| Art.57 Unione di più scarichi di acque reflue industriali | 57 |

TITOLO VII – TARIFFAZIONE DEL SERVIZIO

| | |
|--|----|
| Art.58 Articolazione tariffaria | 58 |
| Art.59 Quota fissa | 58 |
| Art.60 Quota variabile | 59 |
| Art.61 Agevolazioni sociali per le utenze domestiche | 60 |
| Art.62 Tariffazione per i reflui industriali | 60 |
| Art.63 Applicazione ed aggiornamenti tariffari | 62 |
| Art.64 Norme transitorie per utenze senza contatore | 63 |
| Art.65 Norme transitorie per utenze condominiali | 64 |

TITOLO VIII – FATTURAZIONE DEL SERVIZIO

| | |
|--|----|
| Art.66 Addebito e fatturazione | 65 |
| Art.67 Periodicità di fatturazione | 66 |
| Art.68 Tempo per l'emissione della fattura | 66 |
| Art.69 Termini e modalità per i pagamenti | 67 |
| Art.70 Rettifica di fatturazione..... | 68 |
| Art.71 Sollecito bonario di pagamento e costituzione in mora..... | 69 |
| Art.72 Limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura alle utenze morose..... | 71 |
| Art.73 Riattivazione nella fornitura disattivata per morosità | 76 |
| Art.74 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale | 76 |

TITOLO IX – RELAZIONI CON L'UTENZA

| | |
|---|----|
| Art.75 Reclami scritti e richieste informazioni | 77 |
| Art.76 Sportello Utenti | 79 |
| Art.77 Servizio telefonico | 80 |
| Art.78 Servizio telefonico di pronto intervento | 80 |
| Art.79 Appuntamenti concordati | 81 |

| | |
|------------------------------------|----|
| APPENDICE – GLOSSARIO | 82 |
|------------------------------------|----|



TITOLO 0 INTRODUZIONE

art. 1 – Riferimenti e definizioni

1.1 Il presente regolamento è stato redatto in applicazione de:

- la *“Regolazione della Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato”* (RQSII) di cui alla Deliberazione ARERA n.655/2015/R/idr - versione integrata con le modifiche apportate con la Deliberazione 217/2016/R/idr,
- la *“Regolazione della Qualità Tecnica del servizio idrico integrato”* (RQTI) di cui alla Deliberazione ARERA n.917/2017/R/idr,
- il *“Testo Integrato del servizio di Misura nell’ambito del Servizio Idrico Integrato”* (TIMSII) di cui alla Deliberazione ARERA n.218/2016/R/idr,
- il *“Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici”* (TICSI) di cui alla Deliberazione ARERA n.665/2017/R/idr del 28 settembre 2017,
- la *“Regolazione della Morosità del Servizio Idrico”* (REMSI) di cui alla Deliberazione ARERA n.311/2019/R/idr del 16 luglio 2019,

in coordinamento con le previsioni de:

- la Deliberazione ARERA n.918/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 di *“AGGIORNAMENTO BIENNALE DELLE PREDISPOSIZIONI TARIFFARIE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO”*, integrative della precedente Deliberazione n.664/2015/R/IDR, con cui era stato adottato il Metodo Tariffario Idrico (MTI-2),
- la Deliberazione ARERA n.352/2018/R/IDR del 21 giugno 2018 di *“Approvazione dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2018 e 2019, proposto dal Consiglio di Bacino “Dolomiti Bellunesi”*
- tutte le precedenti e conseguenti deliberazioni del Consiglio di Bacino *“Dolomiti Bellunesi”*

1.2 Le definizioni di cui al presente Regolamento sono mutate dalle citate Deliberazioni ARERA, cui si rimanda per tutte le eventuali descrizioni di dettaglio. Un breve Glossario in Appendice ne riporta le principali. Per quanto non espressamente disposto si applicano le definizioni previste dalla restante regolazione dell'ARERA *ratione temporis* vigente.

1.3 Il presente Regolamento è vincolante per tutti gli Utenti, per il Gestore del Servizio Idrico Integrato ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono e per gli Enti Locali nel territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale *“Alto Veneto”*, come definito dalla Legge Regionale 27 aprile 2012, n. 17 *“Disposizioni in materia di risorse idriche”*.

1.4 Il presente Regolamento è stato approvato con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci indicata in frontespizio, pubblicato all'Albo Pretorio del Consiglio di Bacino *“Dolomiti Bellunesi”* e dei Comuni costituenti l'ambito territoriale ottimale, sul sito istituzionale del Gestore, nonché sul Bollettino Ufficiale della Regione Veneto, con entrata in vigore al momento dell'esecutività della Delibera di sua approvazione, con eccezione del Titolo I e VII, la cui entrata in vigore è coordinata con l'applicazione delle tariffe approvate ai sensi e per effetto della Deliberazione ARERA n.665/2017/R/idr, che ne determina l'entrata in vigore con decorrenza 01/01/2018, e fatte salve altre previsioni normative o regolamentari già vigenti; abroga e supera tutte le disposizioni regolamentari ed applicative precedentemente in uso e vigenti.



TITOLO I UTENZE SERVITE

art. 2 – Tassonomia delle utenze

2.0 Sono individuate le seguenti tipologie di utenze:

- **utenze domestiche,**
- **utenze diverse dal domestico.**

2.1 Le utenze domestiche sono suddivise in:

- utenze domestiche residenti;
- utenze domestiche non residenti;
- utenze domestiche ad uso condominiale;

2.2 Sono classificate quali utenze diverse dal domestico, tutte le utenze non domestiche a loro volta suddivise tra diverse categorie d'uso, ciascuna delle quali articolata in diverse sotto-tipologie, che ne indicano un sottoinsieme a cui applicare una specifica struttura dei corrispettivi; le sotto tipologie sono identificate tenendo conto dell'idroesigenza delle attività svolte e del valore aggiunto dell'impiego dei servizi idrici. Le categorie di utenze diverse dal domestico sono:

- uso produttivo secondario (industriale);
- uso produttivo terziario (artigianale e commerciale);
- uso produttivo primario (agricolo e zootecnico);
- uso pubblico non disalimentabile;
- uso pubblico disalimentabile;
- altri usi.

Per l'esatta attribuzione delle relative sotto tipologie si fa riferimento alle definizioni sottoriportate con il criterio della prevalenza quantitativa dei consumi.

2.3 È vietato utilizzare gli impianti di fornitura dell'acqua per uso diverso da quello richiesto, pena la sospensione immediata della fornitura stessa senza obbligo di alcun preavviso da parte del Gestore e l'eventuale successiva risoluzione del contratto di fornitura. È vietata anche la cessione di acqua a terzi sotto qualsiasi forma.

In caso di inadempimento di tale obbligo da parte dell'Utente, il Gestore avrà il diritto di risolvere il contratto di fornitura senza obbligo alcuno di preavviso, con eventuale addebito del danno subito.

art. 3 – Definizione utenze domestiche residenti

3.0 Si qualifica come domestica residente, qualsiasi utenza riferita a locali e pertinenze adibiti a civile abitazione, regolarmente agibile, presso cui sia fissata formale residenza anagrafica.

Non è ammessa, per l'applicazione della tariffazione domestica residente, la presenza della sola condizione di domicilio.

3.1 Viene altresì qualificata come utenza domestica residente:

- a) l'alloggio di servizio per personale appartenente alla pubblica amministrazione e/o corpi dello stato, intestato all'ente pubblico o altre organizzazioni allo scopo preposte, purché



l'unità catastale sia regolarmente accatastata come civile abitazione regolarmente agibile e sia servita da contatore indipendente.

- b) l'alloggio di portineria o custodia per un'attività produttiva (ricettiva, industriale, agricola,...) o pubblica, purché l'unità catastale sia regolarmente accatastata come civile abitazione regolarmente agibile e sia servita da contatore indipendente.
- c) l'unità immobiliare destinata ad uso abitativo temporaneo, per persone temporaneamente accolte, protette ed assistite dai servizi sociali in ragione di condizioni di disagio e difficoltà, salvo i casi di alloggio collettivo, quali ad esempio denominati case famiglia e case alloggio, cui si applicano le previsioni di cui all'art.9.6 per i convitti.

Viene altresì mantenuta la qualifica di utenza domestica residente all'utenza riferita ad un soggetto che abbia spostato la propria residenza anagrafica presso una comunità / casa circondariale / caserma / casa di riposo / istituto di assistenza / ospedale, purché l'unità immobiliare di provenienza risulti nello stesso periodo non utilizzata e comunque non ceduta a qualsiasi titolo a terzi.

3.2 La pertinenza è considerata parte integrante dell'utenza domestica residente, anche se servita da un contatore autonomo, con punto di innesto dell'allacciamento dedicato, purché tale condizione sia certificata da atto notarile o atto di pertinenza. Il Gestore ha facoltà di chiedere documentata riprova delle condizioni di permanenza del requisito di pertinenza.

3.3 Le utenze domestiche residenti sono articolate in ragione dell'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza. Ai fini della valorizzazione dell'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza, sono considerati tutti i membri del nucleo familiare risultanti in anagrafe, cumulati ad eventuali altri nuclei familiari anche monocomponente che abbiano residenza anagrafica presso la stessa utenza (unica unità catastale). Il Gestore ha facoltà di chiedere documentata riprova delle condizioni di permanenza dei requisiti per tutti i componenti dell'utenza.

3.4 Le utenze domestiche residenti sono classificate in utenze disalimentabili e non disalimentabili. Le utenze domestiche residenti non disalimentabili sono i diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi del TIBSI, per i quali il gestore tiene aggiornato un apposito elenco.

3.5 Ai fini dell'articolazione tariffaria, le utenze domestiche con contestuale attività di bed & breakfast saranno qualificate come utenza domestica residente solo nel caso di unica unità catastale. Nel caso di locali adibiti a bed & breakfast in unità catastale distinta, sia pure adiacente o collegata, quest'ultima sarà a tutti gli effetti una diversa utenza domestica, qualificata come utenza domestica non residente di cui al successivo art.4.

3.6 Ai fini dell'articolazione tariffaria, le utenze domestiche con contestuale attività economica (ad esempio studio professionale, laboratorio, ...) saranno qualificate come utenza domestica residente solo nel caso di unica unità catastale e di consumi domestici prevalenti. Nel caso di locali adibiti ad attività economica in unità catastale distinta, sia pure adiacente o collegata, quest'ultima sarà a tutti gli effetti una diversa utenza non domestica, qualificata ai sensi della relativa tipologia d'uso di cui ai successivi artt.7 o 8.

art. 4 – Definizione utenze domestiche non residenti



4.0 Si qualifica come domestica non residente, qualsiasi utenza riferita a locali e pertinenze adibiti a civile abitazione, regolarmente agibile, presso cui non sia fissata formale residenza anagrafica da parte di alcuno. Sono utenze domestiche non residenti dunque quelle adibite a seconda casa, domicilio, uso foresteria, locazione turistica ai sensi della L.R n.11/2013 e s.m.i., abitazione inoccupata.

4.1 La pertinenza è considerata parte integrante dell'utenza domestica non residente, anche se servita da un contatore autonomo, con punto di innesto dell'allacciamento dedicato, purché tale condizione sia certificata da atto notarile o atto di pertinenza.

Il Gestore ha facoltà di chiedere documentata riprova delle condizioni di permanenza del requisito di pertinenza.

4.2 Sono comprese nella presente tipologia d'uso idrico anche le strutture ricettive extralberghiere complementari appartenente alle seguenti classificazioni di cui alla L.R.11/2013: *alloggi turistici, case per vacanze ed unità abitative ammobiliate ad uso turistico*. Per le utenze con attività di bed & breakfast valgono le previsioni di cui all'art.3.5.

4.3 Si qualifica come domestica non residente anche l'utenza riferita a locali e pertinenze adibiti a civile abitazione, regolarmente agibile, intestata a persone residenti all'estero, iscritte all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).

art. 5 – Definizione utenze domestiche ad uso condominiale

5.1 Si qualifica come **utenza condominiale**, l'utenza riferita ad un unico immobile (condominio) servita da un unico punto di consegna e da un unico misuratore che distribuisce il servizio idrico a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso, il cui trattamento transitorio viene disciplinato all'art.65.

5.2 Si qualifica come **utenza domestica ad uso condominiale** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi, comuni a più civili abitazioni, regolarmente agibili, il cui utilizzo dei servizi idrici integrati sia a carattere collettivo quale uso a servizio di locali e pertinenze comuni (scale, giardino, scantinati, garage, cantine) ovvero quale rete idrotermosanitaria centralizzata (caldaia centralizzata). È quindi una utenza ulteriore a quelle relative alle singole unità catastalmente distinte dello stesso immobile, cui è applicato uno specifico regime tariffario.

art. 6 – Definizione utenze ad uso produttivo secondario (industriale)

6.0 Si qualifica utenza ad uso produttivo secondario quella che svolge attività industriale e che è identificata dal principale codice ATECO dichiarato dall'Utente in fase di regolarizzazione contrattuale. Gli usi industriali sono consentiti nei limiti dei quali le risorse idriche siano sufficienti ed a condizione che non pregiudichino nocumento al servizio di distribuzione idrica.

Le utenze ad uso produttivo secondario (industriale) sono suddivise in:

- utenze con uso idrico esclusivamente civile (idrotermosanitario);
- utenze con uso idrico a bassa idroesigenza di processo;
- utenze con uso idrico ad alta idroesigenza di processo;



6.1 Si qualifica come **uso idrico esclusivamente civile (idrotermosanitario)** qualsiasi utenza industriale riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato esclusivamente per uso civile idrotermosanitario quali servizi igienici, riscaldamento,... senza alcun utilizzo riferito al processo produttivo industriale. Il Gestore ha facoltà di chiedere documentata riprova delle condizioni di assenza di utilizzo idrico nei processi produttivi.

6.2 Si qualifica come **uso a bassa idroesigenza** di processo qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato per uso civile idrotermosanitario quali servizi igienici, riscaldamento,... e per un utilizzo riferito al processo produttivo industriale di bassa rilevanza quantitativa. In particolare la bassa rilevanza è stabilita in un consumo standard fino a 1.000 mc annui. Per consumo standard si intende quello dichiarato al momento del contratto, annualmente verificato in base al consumo medio annuo calcolato come previsto dall'art.30. La verifica annuale del consumo medio annuo può modificare d'ufficio la sotto tipologia di appartenenza assegnata precedentemente.

6.3 Si qualifica come **uso ad alta idroesigenza** di processo qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato per uso civile idrotermosanitario quali servizi igienici, riscaldamento,... e per un utilizzo riferito al processo produttivo industriale di alta rilevanza quantitativa. In particolare la alta rilevanza è stabilita in un consumo standard superiore a 1.000 mc annui. Per consumo standard si intende quello dichiarato al momento del contratto, annualmente verificato in base al consumo medio annuo calcolato come previsto dall'art.30. La verifica annuale del consumo medio annuo può modificare d'ufficio la sotto tipologia di appartenenza assegnata precedentemente.

art. 7 – Definizione utenze ad uso produttivo terziario (artigianale e commerciale)

7.0 Si qualifica utenza ad uso produttivo terziario quella che svolge attività artigianale e commerciale e che è identificata dal principale codice ATECO dichiarato dall'Utente in fase di regolarizzazione contrattuale. Gli usi artigianali e commerciali sono consentiti nei limiti dei quali le risorse idriche siano sufficienti ed a condizione che non pregiudichino nocumento al servizio di distribuzione idrica. Le utenze ad uso produttivo terziario (artigianale e commerciale) sono suddivise in:

- utenze con uso idrico esclusivamente civile (idrotermosanitario);
- utenze con attività alimentare;
- utenze con pubblico esercizio;
- utenze con attività ricettiva senza piscina;
- utenze con attività ricettiva con piscina;
- utenze con attività estetico-sanitaria;
- utenze con attività di lavanderia;
- utenze con attività di autolavaggio;
- utenze con uso idrico a bassa idroesigenza di processo;
- utenze con uso idrico ad alta idroesigenza di processo;

7.1 Si qualifica come **uso idrico esclusivamente civile (idrotermosanitario)** qualsiasi utenza terziaria riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato esclusivamente per uso civile idrotermosanitario quali servizi igienici, riscaldamento,... senza alcun utilizzo riferito all'attività produttiva esercitata, in particolare riferibile ad alcuni utilizzi tipici:



- a) logistica e commercio;
- b) attività direzionali e professionali;
- c) attività manutentive.

a) logistica e commercio.

Si considerano attività terziarie con uso idrico esclusivamente civile (idrotermosanitario) tutte le attività di logistica (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, magazzini, depositi, rimesse,...) e commercio di beni, merci o prodotti (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, negozi, punti vendita, grandi magazzini,...), eccetto le attività alimentari, di cui alla specifica tipologia all'art.7.2 ed eventuali attività commerciali riferite a prodotti che necessitino di attività di lavorazione o preparazione (mescita, in qualsiasi stato chimico, preventiva o successiva alla vendita, con diluizione, miscelazione, spina,...) con utilizzo produttivo della risorsa idrica anche solo a scopo di pulizia o lavaggio, per le quali si applicano le tipologie di cui agli artt.7.9 o 7.10.

Sono comprese le Farmacie e Parafarmacie o dispensari farmaceutici, con esclusione delle Officine di preparazioni farmaceutiche, che, utilizzando la risorsa idrica per il proprio processo produttivo, rientrano nella rispettiva tipologia di attività a bassa idroesigenza di cui all'art.7.9.

La grande distribuzione organizzata (GDO) ricade nella presente tipologia solamente se presso l'utenza mancano attività di preparazione e vendita di prodotti alimentari freschi o sfusi, quali a titolo esemplificativo macelleria, salumeria, gastronomia,... In tal caso varranno le previsioni generali di cui all'art.7.9 o 7.10.

Per quanto riguarda la fattispecie di centri commerciali, ove non siano presenti contatori distinti per ciascuna attività commerciale ospitata, saranno applicate le medesime regolamentazioni valide per le utenze condominiali di cui all'art.65.

b) attività direzionali e professionali

Si considerano attività terziarie con uso idrico esclusivamente civile (idrotermosanitario) tutte le attività direzionali, amministrative, finanziarie e fiscali, professionali giuridiche, tecniche, scientifiche, consulenziali e di elaborazione dati, sviluppate in utenze ad uso uffici, quali a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, studi professionali, agenzie, banche e sportelli bancari e assicurativi, uffici vari, anche aperti al pubblico, diversi da quelli pubblici riferiti ad enti ed istituzioni pubbliche di cui alla specifica tipologia.

c) attività manutentive

Si considerano attività terziarie con uso idrico esclusivamente civile (idrotermosanitario) tutte le attività artigianali di contenuto tecnico manutentivo, in utenze quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, laboratori, officine, centri di assistenza,... anche aperti al pubblico, che non utilizzino in alcun modo la risorsa idrica nel rispettivo processo produttivo.

Il Gestore ha facoltà di chiedere documentata riprova delle condizioni di assenza di utilizzo idrico nei rispettivi processi produttivi.

7.2 Si qualifica come **attività alimentare** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato per uso civile idrotermosanitario quali servizi igienici, riscaldamento,... e per un utilizzo riferito all'attività di conservazione e/o preparazione di alimenti per la loro commercializzazione, ovvero semplice commercializzazione di alimenti sfusi (non precedentemente confezionati) quali possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo ortofrutta, pescherie, macellerie, panifici, pasticcerie e gelaterie senza licenza di pubblico esercizio, gastronomie, altri negozi di alimentari con prodotti freschi o sfusi, attività di preparazione cibo da asporto senza licenza di pubblico esercizio, quali pizzerie da asporto, paninerie, kebaberie e simili... Per tutte le attività consimili munite di licenza di pubblico esercizio, si applicano i profili della relativa sotto tipologia.



7.3 Si qualifica come **pubblico esercizio** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi presso un pubblico esercizio regolarmente munito di licenza, quali possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo bar, pub, osterie, ristoranti, trattorie, mense aperte al pubblico...

Sono altresì assimilate a questa sotto tipologia le mense non aperte al pubblico, a servizio esclusivo di clientela privata, ma dotati di una propria utenza distinta, riferita esclusivamente all'attività di preparazione e consumo pasti. Sono escluse le attività agrituristiche di cui alla L.R. n.28/2012 che rientrano nella relativa sotto tipologia delle utenze con uso produttivo primario (agricolo e zootecnico).

7.4 Si qualifica come **attività ricettiva senza piscina** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi presso una struttura ricettiva regolarmente autorizzata, purché non dotata di piscina, all'aperto o all'interno, ovvero di spa e/o locali wellness con vasche piscina.

L'attività ricettiva deve essere ricompresa tra le seguenti possibili tipologie:

- **strutture ricettive alberghiere e paralberghiere** appartenente alle seguenti classificazioni di cui alla L.R.11/2013: *alberghi o hotel, villaggi-albergo, residenze turistico-alberghiere, alberghi diffusi*, o altra struttura che presenti elementi ricollegabili a uno o più delle precedenti categorie comunque denominata;
- **strutture ricettive all'aperto** appartenente alle seguenti classificazioni di cui alla L.R.11/2013: *villaggi turistici, campeggi*, o altra struttura che presenti elementi ricollegabili a uno o più delle precedenti categorie comunque denominata;
- **strutture ricettive extralberghiere complementari, limitatamente** alle seguenti fattispecie di cui alla L.R.11/2013: *rifugi alpini*. Sono escluse dalla presente tipologia d'uso idrico le strutture ricettive extralberghiere complementari diverse: *alloggi turistici, case per vacanze, unità abitative ammobiliate ad uso turistico* che sono comprese tra le utenze domestiche non residenti, così come tutte le *locazioni turistiche* e le attività con *bed & breakfast*, disciplinate all'art.3.5.

Sono escluse le attività agrituristiche di cui alla L.R. n.28/2012 che rientrano nella relativa sotto tipologia delle utenze con uso produttivo primario (agricolo e zootecnico).

7.5 Si qualifica come **attività ricettiva con piscina** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi presso un pubblico esercizio ricettivo regolarmente autorizzata, purché dotata di piscina, all'aperto o all'interno, ovvero di spa e/o locali wellness con vasche piscina.

L'attività ricettiva deve essere ricompresa tra le seguenti possibili tipologie:

- **strutture ricettive alberghiere e paralberghiere** appartenente alle seguenti classificazioni di cui alla L.R.11/2013: *alberghi o hotel, villaggi-albergo, residenze turistico-alberghiere, alberghi diffusi*, o altra struttura che presenti elementi ricollegabili a uno o più delle precedenti categorie comunque denominata;
- **strutture ricettive all'aperto** appartenente alle seguenti classificazioni di cui alla L.R.11/2013: *villaggi turistici, campeggi*, o altra struttura che presenti elementi ricollegabili a uno o più delle precedenti categorie comunque denominata;
- **strutture ricettive extralberghiere complementari, limitatamente** alle seguenti fattispecie di cui alla L.R.11/2013: *rifugi alpini*. Sono escluse dalla presente tipologia d'uso idrico le strutture ricettive extralberghiere complementari diverse: *alloggi turistici, case per vacanze, unità abitative ammobiliate ad uso turistico*, che sono comprese tra le utenze domestiche non residenti, così come tutte le *locazioni turistiche* e le attività con *bed & breakfast*, disciplinate all'art.3.5.



Sono escluse le attività agrituristiche di cui alla L.R. n.28/2012 che rientrano della relativa sotto tipologia delle utenze con uso produttivo primario (agricolo e zootecnico).

7.6 Si qualifica come **attività estetico-sanitaria** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi presso attività economiche legate al benessere fisico, alla salute ed alla cura umana, quali possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo attività di parrucchiere, barbiere, estetista, massaggi,... studi medici e paramedici, odontoiatrici e paradontistici, di riabilitazione,...

Sono comprese in tale categoria d'uso idrico anche gli impianti sportivi complementari, di cui alla parte III delle *"Norme CONI per l'impiantistica sportiva"* (All.1 alla Delibera di Giunta Nazionale CONI n.149 del 6 maggio 2008), quali espressamente le palestre per il fitness.

7.7 Si qualifica come **attività di lavanderia** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi in cui si svolgono processi di lavanderia e/o pulitura e/o sterilizzazione, aperti al pubblico o meno, quali possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo lavanderie industriali, pulisecco, lavanderie a gettoni,... Sono fatte salve le prescrizioni relative agli scarichi di reflui ed in particolare l'applicazione dell'articolazione per reflui industriali ove applicabile.

Sono esclusi gli impianti di autolavaggio, che costituiscono fattispecie a sé stante con relativa sotto tipologia, di cui al successivo art.7.8.

7.8 Si qualifica come **attività di autolavaggio** qualsiasi utenza riferita a servizi in cui si svolgono processi di autolavaggio, quali possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo autolavaggio servito, autolavaggio self-service, lavaggio industriale automezzi e/o cisterne, tutte anche in eventuale combinazione di fornitura idrica con altre attività meno rilevanti ai fini dell'idroesigenza, quali per esempio distributori carburanti, autofficine,.... Sono fatte salve le prescrizioni relative agli scarichi di reflui ed in particolare l'applicazione dell'articolazione per reflui industriali ove applicabile.

7.9 Si qualifica come **uso a bassa idroesigenza** di processo qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato per uso civile idrotermosanitario quali servizi igienici, riscaldamento,... e per un utilizzo riferito al processo produttivo terziario di bassa rilevanza quantitativa. In particolare la bassa rilevanza è stabilita in un consumo standard fino a 600 mc annui. Per consumo standard si intende quello dichiarato al momento del contratto, annualmente verificato in base al consumo medio annuo calcolato come previsto dall'art.30. La verifica annuale del consumo medio annuo può modificare d'ufficio la sotto tipologia di appartenenza assegnata precedentemente.

7.10 Si qualifica come **uso ad alta idroesigenza** di processo qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato per uso civile idrotermosanitario quali servizi igienici, riscaldamento,... e per un utilizzo riferito al processo produttivo terziario di alta rilevanza quantitativa. In particolare la alta rilevanza è stabilita in un consumo standard superiore a 600 mc annui. Per consumo standard si intende quello dichiarato al momento del contratto, annualmente verificato in base al consumo medio annuo calcolato come previsto dall'art.30. La verifica annuale del consumo medio annuo può modificare d'ufficio la sotto tipologia di appartenenza assegnata precedentemente.

7.11 Nel caso di utilizzi produttivi terziari di cui al presente art.7 promiscui, con presenza di più attività differenti per sotto tipologia, si utilizzerà il criterio della prevalenza tra le sotto tipologie soprariportate.



art. 8 – Definizione utenze ad uso produttivo primario (agricolo e zootecnico)

8.0 Si qualifica utenza ad uso produttivo primario quella che svolge attività agricola/zootecnica e che è identificata dal principale codice ATECO dichiarato dall'Utente in fase di regolarizzazione contrattuale.

Gli usi agricoli e zootecnici sono consentiti nei limiti dei quali le risorse idriche siano sufficienti ed a condizione che non pregiudichino nocumento al servizio di distribuzione idrica.

Le utenze ad uso produttivo primario (agricolo e zootecnico) sono suddivise in:

- utenze con uso idrico esclusivamente civile (idrotermosanitario);
- utenze con uso agrituristico
- utenze con utenza rurale
- utenze con attività esclusivamente agricola
- utenze con attività zootecnica
- utenze con attività di trasformazione agro-zootecnica

8.1 Si qualifica come **uso idrico esclusivamente civile (idrotermosanitario)** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato esclusivamente per uso civile idrotermosanitario quali servizi igienici, riscaldamento,... senza alcun utilizzo riferito all'attività produttiva imprenditoriale agricola e/o zootecnica esercitata in regime di impresa (con Partita I.V.A. attiva). Il Gestore ha facoltà di chiedere documentata riprova delle condizioni di assenza di utilizzo idrico nei processi produttivi.

8.2 Si qualifica come **uso agrituristico** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che esercitino attività agrituristica di cui alla L.R. 28/2012 regolarmente riconosciuta ed autorizzata, in regime di impresa (con Partita I.V.A. attiva) per sua natura quindi correlata ad attività agricole e zootecniche, ma anche di ospitalità. L'applicazione della tariffazione è strettamente correlata alla permanenza dell'attività nello status giuridico di attività agrituristica legalmente riconosciuta.

8.3 Si qualifica come **utenza rurale** con uso idrico stagionale qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi riferiti ad immobili rustici o rurali, quali possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo, *tabià*, fienili, baite, *casere*, stalle, rimesse attrezzi... presso cui viene esercitata una attività di piccola agricoltura, piccola zootecnia, ovvero di puro mantenimento (sfalci, potature,...) da parte di persone fisiche e non da parte di agricoltore diretto o di azienda agricola regolarmente iscritta.

Sono esclusi immobili accatastati come civile abitazione, dotata di regolare agibilità, per cui viene applicata la tariffazione delle utenze domestiche non residenti.

8.4 Si qualifica come **attività esclusivamente agricola** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato per uso civile idrotermosanitario quali servizi igienici, riscaldamento,... e con utilizzo riferito all'attività agricola svolta da agricoltore diretto o azienda agricola regolarmente iscritta, in regime di impresa (con Partita I.V.A. attiva) e quindi con tipiche necessità idriche irrigue, senza attività di allevamento correlata.

8.5 Si qualifica come **attività zootecnica** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato riferito anche all'attività zootecnica svolta, da agricoltore diretto o azienda agricola regolarmente iscritta, in regime di impresa (con Partita I.V.A. attiva) e quindi con tipiche necessità idriche anche di abbeveramento bestiame.



8.6 Si qualifica come **attività di trasformazione agro-zootecnica** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato riferito all'attività di prima trasformazione non industriale, legata al settore primario, di prodotti di produzione agricola e zootecnica, in regime di impresa (con Partita I.V.A. attiva) quali possono essere a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, preparazione di conserve, marmellate, succhi e sciroppi, infusi e distillati di prodotti frutticoli e vinicoli, orticoli e da coltivazione o raccolta di erbe officinali, di prodotti micologici, di prodotti da apicoltura, così come produzione di latterie, caseifici, salumerie...

art. 9 – Definizione utenze ad uso pubblico non disalimentabile

9.0 Per utenze ad uso pubblico si intendono in via generale tutte le utenze con fini pubblici, sociali, culturali, educativi, sportivi, aggregativi,... come da definizioni dettagliate di cui ai punti successivi, indipendentemente dallo status giuridico pubblico o privato dell'intestatario dell'utenza stessa.

Le utenze ad uso pubblico non disalimentabile sono suddivise in:

- ospedali;
- case di riposo;
- presidi di sicurezza;
- carceri;
- scuole pubbliche e private;
- convitti;
- idranti antincendio

9.1 Si qualifica come **ospedali** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che assolvano alle funzioni di ospedali e strutture ospedaliere, intese come punto di ricovero, dal punto di primo soccorso all'intervento chirurgico alla degenza ospedaliera, comprensivo delle relative funzioni di servizio, relativo a plessi dell'ULSS di riferimento ovvero a strutture private convenzionate.

Sono escluse funzioni direzionali, centrali o territoriali, del Servizio Sanitario Nazionale, che afferiscono, in base alla propria natura, alla fattispecie di uffici pubblici di cui all'art.10.1 e le sedi ambulatoriali di presidio territoriale, che afferiscono, in base alla propria natura, alla fattispecie di attività mediche di cui all'art.7.6.

9.2 Si qualifica come **case di riposo** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che assolvano alle funzioni di casa di cura ed assistenza per la residenza di persone anziane, anche se correlate da servizi di assistenza medica, relativo a strutture pubbliche, private o pubbliche in gestione a privati, che forniscano servizio sociosanitario al territorio. Sono escluse utenze con denominazioni del tipo case di cura o similari che si riferiscano a ricoveri ospedalieri, per lo più privati, cui si applica la tariffa uso ospedali di cui al precedente art.9.1.

9.3 Si qualifica come **presidi di sicurezza** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che assolvano alle funzioni di presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza quali caserme delle Forze Armate, delle Forze dell'Ordine, dei Vigili del Fuoco.

9.4 Si qualifica come **carceri** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che assolvano alle funzioni di reclusione penitenziaria.



9.5 Si qualifica come **scuole di ogni ordine e grado**, qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che siano sedi di scuole statali ovvero di scuole non statali paritarie, riconosciute ai sensi della Legge 10 marzo 2000, n.62, e di scuole non statali non paritarie, che presentino le caratteristiche di cui al comma 4 dell'art.1-bis della Legge 3 febbraio 2006, n.27, e come tali incluse nell'apposito elenco all'albo dell'ufficio scolastico regionale.

Sono escluse da questa tipologia di utenza, ai sensi del comma 5 dell'art.1-bis della medesima Legge 3 febbraio 2006, n.27 *“le sedi e le attività d'insegnamento che non presentino le condizioni di cui al comma 4”* che *“non possono assumere la denominazione di «scuola» e non possono comunque essere sedi di assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione”*.

Sono altresì escluse dalla qualifica altre tipologie di attività istruttiva, che abbiano denominazioni simili, ma siano del tutto estranee alla fattispecie scolastica, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo scuole guida, scuole di sci, di volo o altri sport, scuole di lingue,...

Sono inoltre escluse le funzioni esclusivamente direzionali, centrali o territoriali, dei servizi scolastici, che afferiscono, in base alla propria natura, alla fattispecie di uffici pubblici di cui all'art.10.1.

9.6 Si qualifica come **convitti** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi gestiti senza finalità di lucro per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose e/o sportive, al di fuori dei normali canali commerciali, quali possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo collegi, pensionati, comunità, centri di accoglienza, case famiglia e case alloggio, istituti religiosi, conventi, convitti propriamente detti,... o altra struttura che presenti elementi ricollegabili a uno o più delle precedenti categorie comunque denominata. Sono comprese anche comunità terapeutiche (ad es. contro la tossicodipendenza), salvo che per le proprie peculiarità operative non risultino classificate come ospedali. Sono escluse utenze riferite ad ospitalità di tipo alberghiero, quali possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo case per ferie, colonia, case vacanza, residenze alpine,... per cui si applica la tariffazione delle utenze alberghiere di cui all'art.7.4 e 7.5.

9.7 Si qualifica come **idranti antincendio** qualsiasi utenza riferita all'alimentazione di impianti antincendio ad uso esclusivo, compresa l'alimentazione di vasche antincendio. La fornitura idrica ad uso antincendio deve sempre essere distinta da quella relativa ad altri usi e dotata di apposito misuratore e relativo contratto. Sono escluse le reti urbane di idranti antincendio ubicate su suolo pubblico e di competenza comunale.

art. 10 – Definizione utenze ad uso pubblico disalimentabile

10.0 Per utenze ad uso pubblico si intendono in via generale tutte le utenze con fini pubblici, sociali, culturali, educativi, sportivi, aggregativi,... come da definizioni dettagliate di cui ai punti successivi, indipendentemente dallo status giuridico pubblico o privato dell'intestatario dell'utenza stessa.

Le utenze ad uso pubblico disalimentabile sono suddivise in:

- uffici pubblici
- sale pubbliche;
- impianti sportivi di nuoto;
- impianti sportivi di ghiaccio;
- altri impianti sportivi;
- uso pubblico diverso;
- uso verde pubblico;
- uso temporaneo pubblico.



10.1 Si qualifica come **uffici pubblici** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che assolvano alle funzioni amministrative di tutti gli enti locali di ogni livello e centrali con articolazione territoriale locale, parte della Pubblica Amministrazione.

Sono escluse utenze riferite a soggetti non ricompresi nel novero della Pubblica Amministrazione, anche se riferite ad aziende totalmente pubbliche o partecipate, ovvero ad aziende private con concessione di pubblici servizi, per le quali si applicano le previsioni delle relative attività produttive.

10.2 Si qualifica come **sala pubblica** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi che assolvano alle funzioni di aggregazione collettiva, dedicata a fini istituzionali, alla cultura, alla musica, allo spettacolo, all'esposizione artistica, all'attività politica, sindacale, religiosa, sociale, associativa, volontaristica,... gestite da parte di tutti i soggetti individuati, ai sensi dell'art.4 del D.Lgs. 117/2017 (Codice del Terzo Settore), sia come enti di cui al comma 1 (*"le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, gli enti filantropici, le imprese sociali, incluse le cooperative sociali, le reti associative, le società di mutuo soccorso, le associazioni, riconosciute o non riconosciute, le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento di una o più attività di interesse generale..."*) che come soggetti diversi di cui ai commi 2 e 3 (*"le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, le formazioni e le associazioni politiche, i sindacati, le associazioni professionali e di rappresentanza di categorie economiche, le associazioni di datori di lavoro, nonché gli enti sottoposti a direzione e coordinamento o controllati dai suddetti enti"* e *"gli enti religiosi civilmente riconosciuti"*), quali possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo auditorium, sale per spettacoli teatrali e/o cinematografici, sale espositive e musei, biblioteche ed emeroteche, luoghi di culto, oratori, centri parrocchiali, patronati, sale riunioni e sedi di associazioni, organizzazioni, partiti, sindacati, istituzioni regoliere ed altre istituzioni tradizionali di proprietà collettiva,...

Sono escluse tutte le utenze riferite ad attività similari a carattere imprenditoriale, per le quali si prevede l'applicazione della categoria uso produttivo terziario di cui all'art.7.9 e 7.10.

10.3 Si qualifica come **impianti sportivi di nuoto** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi di impianti natatori, di cui all'art 10.2 delle *"Norme CONI per l'impiantistica sportiva"* (All.1 alla Delibera di Giunta Nazionale CONI n.149 del 6 maggio 2008) per la pratica di discipline sportive regolamentate dalla Federazione Sportiva Nazionale FIN, aperti al pubblico, indipendentemente dalla forma di gestione. Sono escluse le piscine parte integrante di utenze alberghiere, cui si applica la tariffazione di attività ricettiva con piscina di cui all'art.7.5.

10.4 Si qualifica come **impianti sportivi del ghiaccio** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi classificata come impianto sportivo ai sensi dell'art.1 delle *"Norme CONI per l'impiantistica sportiva"* (All.1 alla Delibera di Giunta Nazionale CONI n.149 del 6 maggio 2008 e s.m.i.) per la pratica di discipline sportive sul ghiaccio regolamentate dalla Federazione Sportiva Nazionale FISG, con alimentazione idrica da parte del servizio idrico integrato, indipendentemente dalla forma di gestione. Sono escluse le piste temporanee di ghiaccio, cui si applica la tariffazione di allaccio temporaneo pubblico o privato, a seconda della natura dell'installazione, come definito ai relativi artt.10.8 o 11.2.

10.5 Si qualifica come **altri impianti sportivi** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi classificata come impianto sportivo ai sensi dell'art.1 delle *"Norme CONI per l'impiantistica sportiva"* (All.1 alla Delibera di Giunta Nazionale CONI n.149 del 6 maggio 2008) per la pratica di discipline



sportive regolamentate dalle Discipline Sportive Nazionali, indipendentemente dalla forma di gestione, indoor ed outdoor, anche con necessità di irrigazione di manto erboso all'aperto.

Sono escluse da tale categoria d'uso idrico gli impianti sportivi per discipline sportive diverse, anche appartenenti alle Discipline Sportive Associate al CONI, e gli impianti sportivi complementari, di cui alla parte III delle citate *"Norme CONI per l'impiantistica sportiva"*, quali espressamente le palestre per il fitness, comprese nella tipologia di cui all'art.7.6.

10.6 Si qualifica come **uso pubblico diverso** qualsiasi altra utenza riferita a locali, pertinenze e servizi adibita ad attività funzionali di carattere locale, prevalentemente in uso alle amministrazioni comunali, quali possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo magazzini, depositi ed autorimesse comunali, ecocentri e piazzole ecologiche, bagni pubblici, aree di sosta attrezzate per camper, altre utenze di servizio, quali prese d'acqua in aree adibite a mercati, eventi o manifestazioni ricorrenti, prese d'acqua per spazzatrici stradali,...

10.7 Si qualifica come **uso verde pubblico** qualsiasi utenza riferita a locali, pertinenze e servizi del verde pubblico quali possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo parchi, giardini, aiuole, vivai e serre per verde pubblico, aree giochi,... dotati di impianti di irrigazione, innaffiamento, fontanelle e giochi d'acqua. Sono compresi anche tutti i plessi cimiteriali e loro pertinenze. Sono escluse dall'applicazione tariffaria le fontane pubbliche.

10.8 Si qualifica come **uso temporaneo pubblico** qualsiasi utenza riferita ad installazioni, eventi o servizi avventizi, per i quali sia stato dichiarato l'uso pubblico a mezzo formale patrocinio da parte di una amministrazione locale o statale. L'allaccio deve avere durata inferiore a tre mesi, salvo benessere del Gestore.

art. 11 – Definizione utenze ad altri usi

11.1 Si qualifica come **uso cantiere** qualsiasi utenza riferita ad un cantiere edile regolarmente autorizzato, per tutta la durata della concessione all'esecuzione dei lavori autorizzati. Sono esclusi utilizzi diversi da quelli funzionali all'andamento del cantiere, per i quali viene eventualmente applicata la tariffazione per uso temporaneo privato.

11.2 Si qualifica come **uso temporaneo privato** qualsiasi utenza riferita ad installazioni, eventi o servizi avventizi, per finalità proprie del richiedente, private, imprenditoriali od anche pubbliche per le quali non sia stato dichiarato l'uso pubblico a mezzo formale patrocinio da parte di una amministrazione locale o statale. L'allaccio deve avere durata inferiore a tre mesi, salvo benessere del Gestore.



TITOLO II ALLACCIAMENTI

art. 12 – Allacciamento idrico

12.1 L'allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale, dedicata all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti fino al punto di consegna, stabilito in corrispondenza del confine con la proprietà privata e dove di norma è posto il contatore per ciascuna utenza. Comprende l'insieme di tutte le opere civili e da idraulico atte all'approvvigionamento idrico dell'utenza. Resta escluso pertanto l'impianto interno, a valle del punto di consegna, di competenza esclusiva dell'Utente. Ai fini dell'individuazione del punto di consegna le aree ad uso pubblico sono assimilate alle aree pubbliche.

12.2 Il Gestore accetterà tutte le richieste di allacciamento compatibili con l'infrastruttura esistente e con le disponibilità dimensionali di approvvigionamento idrico.

In relazione allo sviluppo della pianificazione urbanistica, il Gestore sarà interessato al progressivo adeguamento delle reti in sede di approvazione di variante da parte degli enti territoriali competenti. Nel caso di nuove lottizzazioni dovrà essere richiesto un parere preventivo al Gestore del Servizio Idrico Integrato che dovrà redigere un'istruttoria per definire i relativi oneri a carico del richiedente. Il Gestore comunque adatta, ove possibile senza nuovi investimenti, le reti esistenti alle necessità e richieste di allaccio o comunque si impegna a risolvere quanto prima i temporanei impedimenti all'allaccio.

12.3 Per allacciamenti che comportassero anche estensione di reti e potenziamento di impianti, non previste dalla Programmazione d'Ambito, il Gestore può comunque realizzare su richiesta dell'Utente tutte le opere connesse alla fornitura del servizio, integralmente poste a carico del richiedente, se preventivamente autorizzate dall'ente di governo dell'ambito in quanto compatibili con la programmazione generale. Per la loro realizzazione valgono le previsioni di cui al punto 14.

12.4 Il mancato allacciamento idrico, ai sensi delle vigenti Norme Tecniche di Attuazione del Piano Tutela Acque della Regione del Veneto, *"è ammesso (...) in zone sprovviste di acquedotto civile e per le quali il soggetto Gestore del servizio dichiara l'impossibilità di eseguire l'allacciamento"*.

art. 13 – Allacciamento fognario

13.1 L'allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dell'Utente in pubblica fognatura a partire dal punto di scarico, stabilito di norma in corrispondenza del confine con la proprietà privata e dove è posto il cosiddetto "pozzetto Firenze". Comprende l'insieme di tutte le opere civili e da idraulico atte al convogliamento e scarico dei reflui. Resta escluso pertanto l'impianto interno, a monte del punto di scarico, di competenza esclusiva dell'Utente. Ai fini dell'individuazione del punto di consegna le aree private ad uso pubblico sono assimilate alle aree pubbliche.

13.2 Il Gestore accetterà tutte le richieste di allacciamento compatibili con l'infrastruttura esistente, e con le disponibilità dimensionali di collettamento e di trattamento reflui.



In relazione allo sviluppo della pianificazione urbanistica, il Gestore sarà interessato al progressivo adeguamento delle capacità di collettamento e trattamento reflui in sede di approvazione di variante da parte degli enti territoriali competenti. Nel caso di nuove lottizzazioni dovrà essere richiesto un parere preventivo al Gestore del Servizio Idrico Integrato che dovrà redigere un'istruttoria per definire i relativi oneri a carico del richiedente.

Il Gestore si impegna comunque ad adottare tutte le azioni necessarie per adattare, ove possibile senza nuovi investimenti, le reti esistenti alle necessità e richieste di allaccio o comunque risolvere i temporanei impedimenti all'allaccio.

13.3 L'allacciamento fognario per i reflui domestici ed assimilati è obbligatorio per tutte le utenze, sia nuove che esistenti, posizionate all'interno degli agglomerati urbani formalmente individuati dalla Regione Veneto ai sensi del Piano Tutela Acque, secondo la perimetrazione vigente allo stato, fatta salva deroga che potrà essere concessa dal Comune in sede autorizzatoria, sentito il Gestore in merito all'impossibilità tecnica o l'eccessiva onerosità a fronte dei benefici ambientali conseguibili, e con eccezione per le aree di salvaguardia di cui all'art.94 del D.Lgs.152/06.

L'allacciamento fognario è altresì obbligatorio per tutti i casi di prossimità con la rete fognaria, misurata tra la parete dell'edificio, o insediamento, più vicina alla fognatura e l'asse della fognatura, secondo la seguente progressione:

| Numero utenze collegate | Distanza dalla rete fognaria (metri) |
|-------------------------|--------------------------------------|
| 1 | 50 |
| 2 | 60 |
| 3 | 70 |
| 4 | 80 |
| 5 | 90 |
| 6 e più | 100 |

Ai fini della progressione soprariportata, il vincolo della distanza si applica anche all'insieme delle utenze posizionate in costruzioni adiacenti (es. case a schiera).

Nell'ambito della sua attività di verifica sulle reti fognarie il Gestore segnala al Comune l'inosservanza dell'obbligo di allacciamento, affinché quest'ultimo possa emettere idonea ordinanza di allaccio.

13.4 Nelle aree non servite da rete fognaria e per le quali il Piano d'ambito non prevede ancora interventi d'estensione, il Gestore può comunque realizzare su richiesta dell'Utente tutte le opere connesse alla fornitura del servizio, integralmente poste a carico del richiedente, se preventivamente autorizzate dall'ente di governo dell'ambito in quanto compatibili con la programmazione generale. Per la loro realizzazione valgono le previsioni di cui al punto 14.

13.5 In base alle normative vigenti in materia, la competenza per l'autorizzazione allo scarico in zone non servite dalla fognatura, è del rispettivo Comune per acque reflue domestiche e assimilabili alle domestiche e della Provincia per acque reflue industriali.

13.6 Nel caso di costruzione di nuovi tratti di fognatura, il Gestore stabilisce le modalità d'allacciamento dei fabbricati esistenti nelle sue vicinanze ed inoltra al Comune territorialmente competente richiesta di emissione di atti idonei all'obbligo di allacciamento alla rete fognaria per i



titolari degli scarichi, entro un anno dall'ultimazione dei collettori principali. Comune e Provincia territorialmente competenti saranno informati dal Gestore della realizzazione delle opere e potranno derogare all'obbligo di allacciamento per i titolari degli scarichi dei reflui industriali in possesso di regolare autorizzazione allo scarico sul suolo o in corpo idrico superficiale, fino a quando, per gli stessi, non sussista l'obbligo di richiesta di nuova autorizzazione allo scarico (es. intervenute modifiche sostanziali della rete fognaria interna, dei sistemi di trattamento e/o delle caratteristiche dell'utenza servita, decisioni dell'Autorità competente, in sede di rinnovo dell'autorizzazione per motivi di igiene pubblica e tutela ambientale).

13.7 È ammessa la riunione degli scarichi di più utenze industriali prima dell'immissione nella fognatura nei casi in cui particolari condizioni lo rendano tecnicamente ed economicamente conveniente. Per ciascuna utenza industriale dovrà comunque essere realizzato un distinto collettore d'allacciamento, dotato di un pozzetto d'ispezione e campionamento, in modo tale che venga assicurata la possibilità il controllo di ciascun scarico. Qualora il collettore di raccolta di uno o più scarichi attraversi proprietà private diverse da quella dell'Utente, sussiste in capo a quest'ultimo l'obbligo della costituzione di una servitù a proprio favore affinché possa provvedere in ogni momento alle operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione.

13.8 Il Gestore, in caso d'inerzia o rifiuto degli Utenti, provvede, su ordinanza del Comune competente, ad eseguire gli allacciamenti obbligatori soprariportati, addebitando i relativi oneri agli Utenti, previa comunicazione dei termini di esecuzione, dei costi e delle modalità di pagamento. Quando l'Utenza viene allacciata alla fognatura eventuali pozzi neri, fosse biologiche e vasche Imhoff, nonché ogni altro sistema di dispersione, dovranno essere opportunamente esclusi dalle nuove opere di scarico e messi fuori servizio previo svuotamento, pulizia, disinfezione e demolizione o inertizzazione, salvo diverse indicazioni del Gestore.

art. 14 – Realizzazione degli allacciamenti

14.1 La realizzazione dell'allacciamento, di sua eventuale modifica, di nuovo percorso o di spostamento del punto di consegna o dell'alloggiamento del contatore e del punto di scarico o del pozzetto "Firenze", su richiesta dell'Utente, è di competenza esclusiva del Gestore, con oneri e contributi a carico dell'Utente. La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet. È fatta salva comunque l'eventuale possibilità di autorizzare, da parte del Gestore, la realizzazione dell'allaccio o di sua modifica a cura e oneri dell'Utente, in osservanza alle prescrizioni dello stesso Gestore e con successiva cessione al Gestore stesso dell'opera fino al punto di consegna o di scarico.

14.2 Per il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari, ovvero il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente, si applica il relativo standard specifico di qualità contrattuale, differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo:

- 10 giorni lavorativi: Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo;
- 20 giorni lavorativi: Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:



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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

14.3 Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria prodotto dal Gestore all'Utente richiedente deve contenere le seguenti informazioni:

- tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta
- corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con eventuale adeguata documentazione tecnica;
- stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura
- modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- durata di validità del preventivo, non inferiore a tre mesi;

14.4 Il Gestore individua le eventuali tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali eventuali preventivi standard, approvati dall'ente di governo dell'ambito, sono altresì resi disponibili all'Utente sul sito internet del Gestore.

14.5 Per il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica e fognaria, ovvero il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente, si applica il relativo standard di qualità contrattuale, differenziato in ragione del servizio da allacciare e in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Per lavori semplici lo standard specifico è:

- 15 giorni lavorativi: Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici;
- 20 giorni lavorativi: Tempo massimo di esecuzione allacci fognari.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.



Per i lavori complessi, nel caso in cui per l'esecuzione sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

In tal caso il Gestore comunica all'Utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Per interventi complessi si applica lo standard generale indicato nella Carta dei Servizi del Gestore.

14.6 L'allaccio prevede il pagamento di un onere specifico previsto dal Tariffario vigente e del costo di realizzazione dell'opera da parte del Gestore, previa accettazione di preventivo di spesa; in alternativa l'Utente può essere autorizzato a realizzare l'allaccio a sua cura e oneri, in osservanza alle prescrizioni dello stesso Gestore e con successiva cessione al Gestore stesso dell'opera fino al punto di consegna.

Il pagamento dell'onere di allacciamento non conferisce all'Utente alcun diritto sulle opere di proprietà pubblica. Gli allacci realizzati fino al punto di consegna idrico e dal punto di scarico fognario vengono acquisiti come patrimonio del servizio idrico integrato. Il Gestore si riserva la possibilità di utilizzarli per effettuare eventuali nuovi allacciamenti senza che l'Utente possa avanzare pretese di sorta.

art. 15 – Gestione e manutenzione degli allacciamenti

15.1 La manutenzione ordinaria e straordinaria degli allacci, ovvero dalla rete idrica fino al punto di consegna e dal punto di scarico fino alla rete fognaria, sarà effettuata dal Gestore a sua cura e spese, fatta salva la verifica di eventuali danni imputabili a terzi o all'Utente. Il Gestore non effettua di norma alcun intervento a valle del punto di consegna o a monte del punto di scarico.

15.2 Per le reti antincendio, gli allacciamenti per impianti antincendio non possono essere in alcun modo destinati a utilizzi diversi da quello di spegnimento incendi e prove tecniche di funzionamento degli impianti.

Il Gestore fornisce al richiedente il dato relativo alla pressione e alla portata disponibili all'allaccio, affinché l'Utente sia in grado di dimensionare correttamente la rete antincendio, ferme restando le prescrizioni degli enti competenti. La costruzione della linea interna ad uso antincendio sarà a totale cura e spese dell'Utente, mentre il Gestore si limiterà ad eseguire il solo allaccio alla tubazione principale e la posa del contatore, addebitando i costi preventivati.

15.3 Per reflui fognari provenienti da una quota pari o inferiore alla quota della fognatura, i titolari dell'allacciamento devono adottare tutti gli accorgimenti tecnici e le precauzioni necessarie per evitare rigurgiti o inconvenienti causati dalla pressione della fognatura.

In particolare i reflui che non possono essere convogliati per caduta naturale devono essere sollevati alla fognatura mediante apposite pompe, a cura e spese dell'Utente, le cui condotte di mandata devono essere disposte in modo da prevenire rigurgiti all'interno anche in caso di sovrappressione nella fognatura. In tal caso la portata massima delle apparecchiature di pompaggio non dovrà essere superiore alla portata massima istantanea di scarico dichiarata nella domanda d'allacciamento e la prevalenza dovrà essere adeguata alla quota d'immissione nella fognatura in modo da evitare, in quest'ultima, rigurgiti o moti vorticosi. Comunque l'immissione delle acque reflue nella fognatura dovrà sempre avvenire per gravità. L'impianto di sollevamento dovrà essere dotato di un sistema



d'avviamento ad arresto automatico delle apparecchiature e di un sistema d'allarme che entri in funzione in caso di mancato funzionamento. Non è ammesso lo scarico delle acque reflue in recapiti diversi dalla fognatura. Dovranno essere assunti opportuni provvedimenti onde evitare tale evenienza anche in caso di arresto prolungato delle apparecchiature di sollevamento.

Per nessuna ragione il Gestore potrà essere ritenuto responsabile per i danni provocati a seguito dei fenomeni sopra descritti.

15.4 Gli eventuali interventi di sgelatura agli allacciamenti idrici sono effettuati a cura e spese del Gestore esclusivamente nel caso in cui il congelamento di tali condotte dipenda da una propria responsabilità o da problematiche generali derivanti dalla rete acquedottistica principale, mentre in tutti gli altri casi saranno eseguiti a cura e spese dell'Utente o delle Utenze servite, previa comunicazione al Gestore, fermo quanto previsto dall'art.18 e 39.

15.5 Le eventuali operazioni di spurgo degli allacciamenti fognari sono eseguite a cura e spese del Gestore esclusivamente nel caso in cui l'intasamento di tali condotte dipenda da una propria responsabilità o da problematiche generali derivanti dalla rete fognaria principale, mentre in tutti gli altri casi saranno eseguiti a cura e spese dell'Utente o delle Utenze servite, previa comunicazione al Gestore, fermo quanto previsto dall'art.18 e 42.

Art. 16 – Punto di consegna e gruppo di misura

16.1 L'allaccio idrico termina al punto di consegna, ove di norma è posizionato il gruppo di misura. Il contatore viene collocato da parte del Gestore in posizione preventivamente concordata di norma sul confine della proprietà privata in apposito idoneo alloggiamento, pozzetto o nicchia, predisposto a cura e spese dell'Utente, in posizione facilmente accessibile, atta a consentire una agevole manutenzione e lettura, protetto dagli agenti atmosferici ed in particolare anche dal gelo. Qualora invece l'alloggiamento del gruppo di misura sia posizionato in area pubblica, il punto di consegna corrisponderà al punto ove è installato il contatore.

Tuttavia, laddove si rendesse necessario o opportuno per ragioni tecniche, tra cui sono espressamente previste anche le condizioni climatiche che impongono particolari accortezze contro il gelo, il contatore può essere ammesso dal Gestore in posizione diversa dal punto di consegna, anche all'interno della proprietà privata dell'Utente servito, fermo restando che in tal caso il punto di consegna resta al confine della proprietà privata. Tale fattispecie si applica anche a tutti gli allacci già realizzati con contatori collocati all'interno della proprietà privata degli Utenti serviti.

In tal caso l'Utente garantisce l'assoluta integrità della linea dal punto di consegna fino al contatore senza alcun inserimento di apparecchi, dispositivi, innesti o derivazioni, con adeguata manutenzione anche straordinaria per evitare perdite, e consente sempre l'accesso al Gestore per le relative verifiche del caso. In caso di mancata integrità garantita dall'Utente è facoltà del Gestore disporre lo spostamento del contatore in corrispondenza del punto di consegna al confine di proprietà.

16.2 Il gruppo di misura viene installato, secondo la seguente composizione, ordinata da monte a valle, obbligatoria:

- rubinetto di arresto di monte;
- contatore con sigillo;
- rubinetto di arresto di valle;
- rubinetto di scarico;
- valvola di ritegno;



- riduttore di pressione.

Non è consentito in alcun modo manomettere il gruppo di misura. Qualora l'Utente accerti l'esistenza di danni o malfunzionamenti al misuratore (presenza di sporco, vetro rotto, ecc.), dovrà darne tempestiva comunicazione al Gestore.

16.3 Lo spostamento del contatore potrà essere richiesto previa eventuale predisposizione di nuovo alloggiamento solo da parte dell'intestatario del contratto di fornitura e sarà effettuato unicamente dal Gestore, con oneri a carico dell'Utente, secondo quanto previsto nel Tariffario approvato dall'ente di governo dell'ambito.

16.4 L'installazione presso utenze condominiali di cui all'art.5.1 di contatori distinti, in occasione di interventi di ristrutturazione delle reti idriche interne, denominato "*sdoppiamento*", potrà essere richiesta previa eventuale predisposizione di nuovo alloggiamento solo da parte dell'interessato e sarà effettuato unicamente dal Gestore con oneri a carico del richiedente, secondo quanto previsto nel Tariffario approvato dall'ente di governo dell'ambito.

16.5 Ogni dispositivo posto a valle del contatore è di proprietà dell'Utente, cui spetta ogni onere per l'installazione e la manutenzione. Ogni altro apparecchio (quale ad esempio un filtro) potrà essere installato dall'Utente solamente a valle della valvola di ritegno del gruppo di misura.

16.6 Il Gestore non effettua di norma alcun intervento di verifica da eseguirsi a valle del contatore. Potrà in ogni caso derogare a tale disposizione in seguito a richiesta scritta dell'Utente, sulla base di proprie valutazioni tecniche e di opportunità; tutti gli oneri per tali interventi saranno comunque sempre a carico del richiedente.

Art. 17 – Punto di scarico

17.1 L'allaccio fognario inizia dal punto di scarico, ove di norma è posizionato il pozzetto cosiddetto "*Firenze*". Il punto di scarico delle acque reflue provenienti dalle aree private verrà predisposto dall'Utente in accordo con il Gestore nel pieno rispetto della normativa vigente, di norma in corrispondenza del confine di proprietà. Laddove non sia presente pozzetto di scarico, il punto di scarico coincide con il confine di proprietà, mentre qualora il pozzetto sia posizionato in area pubblica, il punto di scarico corrisponderà al punto ove questo è posizionato.

Tuttavia, laddove si rendesse necessario o opportuno per ragioni tecniche, il pozzetto cosiddetto "*Firenze*" può essere ammesso dal Gestore in posizione diversa dal punto di scarico, anche all'interno della proprietà privata dell'Utente servito, fermo restando che in quest'ultimo caso il punto di scarico resta al confine della proprietà privata.

Tale fattispecie si applica anche a tutti gli allacci già realizzati con pozzetti collocati all'interno della proprietà privata degli Utenti serviti. In tal caso l'Utente garantisce l'assoluta integrità della porzione di linea tra pozzetto e punto di scarico senza alcun inserimento di apparecchi, dispositivi, innesti o derivazioni, con adeguata manutenzione anche straordinaria per evitare perdite, e consente sempre l'accesso al Gestore per le relative verifiche del caso. In caso di mancata integrità garantita dall'Utente è facoltà del Gestore disporre lo spostamento del pozzetto in corrispondenza del punto di scarico al confine di proprietà.

17.2 L'allacciamento non conferisce all'Utente alcun diritto di scarico di reflui diversi da quelli autorizzati, come appositamente specificato al Titolo V "*Scarico di Reflui*" del presente Regolamento.



17.3 Il Gestore non effettua di norma alcun intervento di verifica da eseguirsi a monte del punto di scarico. Potrà in ogni caso derogare a tale disposizione in seguito a richiesta scritta dell'Utente, sulla base di proprie valutazioni tecniche e di opportunità; tutti gli oneri per tali interventi saranno comunque sempre a carico del richiedente.

Art. 18 – Impianti interni dell'Utente

18.1 All'Utente competono la realizzazione, la manutenzione, le eventuali modifiche e l'esercizio dell'impianto interno secondo le vigenti normative.

L'intestatario del contratto deve provvedere a propria cura e spese ad ottenere tutte le autorizzazioni necessarie alla messa in opera degli impianti richiesti, compresi manufatti ed accessori, sia per quanto attiene alle vigenti norme urbanistiche sia per ottenere i permessi delle proprietà terze interessate.

Fa parte dell'impianto interno anche l'eventuale linea interna tra punto di consegna e contatore ovvero tra punto di scarico e pozzetto "*Firenze*"; l'Utente assume il compito di manutenzione ordinaria e straordinaria anche di tale parte dell'impianto interno.

È inoltre compito dell'Utente provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria del manufatto di alloggiamento del contatore e alla predisposizione di idonea protezione dal gelo.

L'Utente può provvedere, a propria cura e spese, a regolare la pressione dell'acqua secondo le proprie esigenze con impianti di sollevamento o con apparecchi di riduzione di pressione. In questo caso, le installazioni devono essere realizzate in modo che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua.

È opportuno inoltre che l'Utente verifichi con regolarità la presenza di perdite d'acqua causate da guasti agli impianti interni di proprietà. L'Utente è tenuto al ripristino immediato dei guasti riscontrati.

18.2 Sono inoltre da osservarsi le seguenti norme di carattere generale:

- a) le tubazioni della distribuzione privata che ricadono all'esterno degli stabili, di norma, devono essere messe in opera a profondità adeguata ed a sufficiente distanza dalle condotte fognarie;
- b) le tubazioni dell'impianto non possono sotto passare od essere poste entro tubazioni di scarico di acque reflue, pozzetti di smaltimento, pozzi neri e simili.
Quando non sia possibile altrimenti, per accertate necessità, dette tubazioni dovranno essere protette da tubo guaina a tenuta idraulica convenientemente rivestito contro la corrosione. Il tubo guaina dovrà essere prolungato per due metri da ambo i lati dell'attraversamento e alle estremità dello stesso dovranno essere posizionati pozzetti di ispezione;
- c) nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da essere sufficientemente protette dall'azione del gelo e del calore;
- d) è vietato collegare le condutture di acqua potabile con altri impianti (vapore, acqua calda, acque non potabili, pozzi, ecc...);
- e) qualora l'approvvigionamento di acqua avvenga da pozzi o sorgenti, oltre che dalla rete distributrice, si dovrà provvedere alla separazione degli impianti interni per impedire la miscelazione con l'acqua potabile erogata dal Gestore;
- f) è vietato utilizzare l'impianto dell'acqua come elemento dispersore degli impianti elettrici di terra ed i collegamenti equipotenziali tra tubi metallici devono essere eseguiti, ove previsti, sull'impianto interno a valle del punto di consegna;



- g) è vietato, in ogni caso, l'inserimento diretto di pompe (o autoclavi) su impianti derivati direttamente dalle tubazioni di alimentazione. Gli schemi di impianti di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti all'approvazione preventiva del Gestore, il quale può prescrivere eventuali modifiche;
- h) nel caso si renda indispensabile l'accumulo di acqua in serbatoi, la bocca di alimentazione al serbatoio dovrà trovarsi a livello superiore dello sfioro di troppo pieno e dovrà essere dotata di idonea valvola a galleggiante;
- i) la rete fognaria interna, nel suo complesso (tubazioni e pozzetti), dovrà garantire la perfetta tenuta idraulica con tubazioni di diametro minimo pari a mm. 110 e posa secondo regolari livellette, con pendenza minima dell'1%;
- j) per ogni scarico nella pubblica fognatura dovrà essere predisposto apposito pozzetto di controllo posto al limite della proprietà privata (pozzetto finale o d'allacciamento);
- k) Il pozzetto di cui al punto precedente dovrà essere sifonato allo scopo di evitare il ritorno di cattivi odori provenienti dalla fognatura; in alternativa, può essere installato un sifone ispezionabile di tipo "Firenze";
- l) è obbligatorio installare e manutentare, in corrispondenza degli scarichi di cucine e delle acque dei bagni, vasche condensa-grassi opportunamente dimensionate.

18.3 Nel caso di interventi straordinari all'impianto interno, fino al punto di consegna o al punto di scarico, è facoltà dell'Utente richiedere al Gestore la possibilità di modificare o sostituire anche l'allaccio fino al punto di consegna o punto di scarico, con oneri a carico dell'Utente e fatta salva la possibilità di autorizzazione da parte del Gestore all'esecuzione diretta dei lavori da parte dell'Utente con successiva cessione al Gestore.



TITOLO III ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

art. 19 – Contratto di fornitura

19.1 Il contratto di fornitura sottoscritto dall'Utente, è l'unico documento che impegna il Gestore alla fornitura del servizio idrico integrato.

La stipula del contratto, e pertanto il diritto ad accedere al servizio, è condizionata alla eventuale richiesta di preventivo e accettazione di allacciamento, ovvero alla richiesta di voltura, subentro,... ed al versamento dell'importo preventivato per l'allacciamento e/o delle competenze accessorie (quali deposito cauzionale, indennità di subentro, ecc.).

19.2 L'Utente intestatario del contratto, identificato formalmente con valido documento di identità, di norma è il reale fruitore del servizio anche se non proprietario dell'utenza servita.

In caso di utenza costituita da persona giuridica, la stipula del contratto sarà effettuata dal legale rappresentante.

In caso di utenza domestica ad uso condominiale di cui all'art.5.2, la stipula del contratto sarà effettuata dall'Amministratore di Condominio o, laddove non presente, da un utente delegato.

19.3 All'atto della stipula del contratto, il richiedente certifica, nelle forme di legge, la disponibilità dell'immobile in qualità di proprietario o legittimo utilizzatore, nonché la regolarità dello stesso in riferimento alle norme urbanistiche vigenti.

Il Gestore si riserva la possibilità di effettuare verifiche e controlli in merito.

19.4 All'atto della stipula del contratto, il richiedente certifica, nelle forme di legge, la residenza ed il numero di componenti per l'attribuzione della rispettiva tipologia di utenza domestica residente, ovvero l'utilizzo non domestico di risorsa idrica in relazione alla propria attività, per l'attribuzione della rispettiva tipologia d'uso ai sensi della tassonomia ed articolazione tariffaria.

Il Gestore si riserva la possibilità di effettuare verifiche e controlli in merito.

19.5 Il contratto di somministrazione si perfeziona alla data di apertura del contatore riportata nel documento rilasciato dal Gestore. Ad ogni contratto d'utenza corrisponde un'unica unità immobiliare catastalmente censita.

Ogni utenza deve essere di norma servita da un proprio contatore distinto, salvi i casi riferiti alle disposizioni temporanee di cui all'art.65, per i quali l'utilizzo di un contatore a servizio di più unità immobiliari è tollerato in ragione di un unico impianto idrico e della eccessiva difficoltà tecnica per la sua separazione.

19.6 I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato, salvo la possibilità di recesso appositamente prevista dal D. Lgs. 206/2005 (*"Codice del Consumo"*) così come modificato dal D.Lgs.21/2014, attraverso le modalità previsto dal Gestore oppure quando vengano meno i requisiti o titoli abilitativi.

19.7 L'intestatario del contratto sarà pienamente responsabile nel caso di inadempienze nei confronti del presente regolamento.



Art. 20 – Attribuzione delle tipologie

20.1 Al momento del contratto di fornitura viene assegnata la tipologia e sotto tipologia di competenza, di cui alla suddivisione tassonomica degli articoli precedenti.

Per tutti gli utilizzi non specificatamente considerati nella suddivisione tassonomica degli articoli precedenti, si utilizzano criteri di analogia, prevalenza ed omogeneità.

20.2 Per le utenze domestiche residenti le variazioni relative al numero dei componenti vanno dichiarate dall'Utente entro 30 giorni dall'avvenuta variazione, con la comunicazione dell'autolettura relativa. In caso di ritardata dichiarazione al Gestore, le variazioni si intendono sussistenti dalla data di effettiva comunicazione.

In mancanza di autodichiarazione, le variazioni anagrafiche vengono comunque acquisite periodicamente dal Gestore, con procedure apposite attivate d'intesa tra Gestore e rispettivo Comune, senza obbligo per il Gestore di conguaglio a far data dalla effettiva variazione del numero di componenti dell'utenza domestica residente; in tal caso, in mancanza di dati certi sul consumo, il quantitativo di decorrenza è comunque stimato d'ufficio da parte del Gestore ai sensi dell'art.31.

Nel caso di cessazioni anagrafiche senza autodichiarazione, l'utenza si intende automaticamente attribuita ad utenza domestica non residente, il quantitativo di decorrenza diviene la lettura stimata da parte del Gestore, ai sensi dell'art.31, ed i relativi conguagli tariffari verranno eseguiti d'ufficio. La mancata utilizzazione del servizio non comporta alcun esonero, riduzione o variazione della tariffa.

20.3 Per le utenze non domestiche le variazioni relative all'utilizzo vanno dichiarate entro 30 giorni dall'avvenuta variazione, con la comunicazione dell'autolettura relativa. In caso di ritardata dichiarazione al Gestore, le variazioni si intendono sussistenti dalla data di effettiva comunicazione.

In mancanza di autodichiarazione, le variazioni di tipologia vengono comunque acquisite periodicamente dal Gestore, con procedure apposite attivate d'intesa tra Gestore e rispettivo Comune e/o CCIAA, senza obbligo per il Gestore di conguaglio a far data dalla effettiva variazione della tipologia di attività; in tal caso, in mancanza di dati certi sul consumo, il quantitativo di decorrenza è comunque stimato d'ufficio da parte del Gestore ai sensi dell'art.31. La mancata utilizzazione del servizio non comporta alcun esonero, riduzione o variazione della tariffa.

20.4 Il Gestore si riserva le necessarie attività di verifica e controllo sulle autodichiarazioni ricevute, al fine di verificare l'effettivo utilizzo presso le utenze ovvero l'effettiva consistenza numerica delle utenze domestiche residenti, con facoltà di applicare retroattivamente il regime variato a partire dalla data di documentata variazione, con una apposita maggiorazione, relativa al ristoro dell'attività di accertamento effettuata, stabilita dall'ente di governo dell'ambito su richiesta del Gestore.

art. 21 – Deposito cauzionale

21.1 All'atto della sottoscrizione del contratto di somministrazione, il Gestore può richiedere all'Utente un deposito cauzionale a garanzia della fornitura calcolato ai sensi della delibera 86/2013/R/IDR e s.m.i. determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per tre mensilità di consumo storico. Per nuove utenze la stima del consumo storico è determinata dal Gestore in base ai consumi storici medi delle utenze analoghe, ed in particolare con medesima tipologia e sotto tipologia d'uso e, per gli utenti domestici residenti, numero di componenti, utilizzando le eventuali informazioni disponibili per una migliore determinazione dei consumi attribuibili all'utente.



21.2 Tale previsione non opera nei confronti degli Utenti con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti attiva con volume di consumo fino a 500 mc/anno e, comunque, nei confronti delle utenze domestiche residenti che fruiscono delle agevolazioni sociali di carattere nazionale (*"Bonus Sociale Idrico"*) o locale (*"agevolazioni economiche alle utenze deboli"*).

Per utenti non domestici con consumi superiori a 500 mc/anno l'utente, in alternativa al deposito cauzionale, può scegliere di presentare valida fideiussione, di importo garantito di cui all'art.21.1 e con scadenza non inferiore ai successivi sei mesi, quale forma di garanzia accettata dal Gestore e disciplinata nel presente Regolamento d'Utenza.

21.3 Il Gestore applica al momento dell'attivazione dell'utenza un ammontare del deposito cauzionale pari alla metà del valore determinato, rateizzando la differenza in due bollette successive a decorrere dalla prima bolletta utile emessa successivamente all'attivazione del servizio.

Nel caso di modifica nel tempo delle condizioni di applicazione del deposito, il Gestore:

- a) restituisce l'eventuale differenza a favore dell'utente nella prima bolletta utile;
- b) addebita l'eventuale differenza dovuta dall'utente rateizzandola in almeno due bollette.

La fascia di consumo storico rimane la medesima qualora i consumi annui varino per un solo anno di un ammontare non superiore al 20 per cento in più o in meno.

21.4 In caso di insolvenza dell'Utente, il Gestore si riserva la possibilità di trattenere tale deposito fino alla concorrenza dei propri crediti, fatturando nuovamente fino all'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva. All'utente non può essere sospesa la fornitura per un debito inferiore o pari a quello del deposito cauzionale.

21.5 Il deposito cauzionale viene rimborsato in occasione della chiusura contrattuale come previsto al successivo art.74.2.

art. 22 – Attivazione della fornitura

22.0 L'attivazione della fornitura rappresenta l'avvio dell'alimentazione di un punto di consegna a seguito della stipula del nuovo contratto di fornitura, o del subentro ad una fornitura preesistente e disattivata.

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

22.2 Con la richiesta di attivazione il richiedente certifica, nelle forme di legge, la disponibilità dell'immobile in qualità di proprietario o utilizzatore e la regolarità dello stesso in riferimento alle norme urbanistiche.

Per avere diritto alla fornitura, il richiedente dovrà aver provveduto al pagamento del corrispettivo previsto per l'eventuale allacciamento e di eventuali competenze accessorie.

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

Il contratto di fornitura si perfeziona con lettera del Gestore di accettazione della richiesta.



22.3 Per il tempo di attivazione della fornitura del servizio, ovvero il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura, si applica il relativo standard specifico di qualità contrattuale, fissato in 5 giorni lavorativi. In caso di mancato rispetto dello standard specifico di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

22.4 Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

22.5 Per le reti antincendio, al momento del completamento dell'impianto interno all'utenza, il Gestore provvederà, contemporaneamente, all'attivazione della presa, all'eventuale apposizione dei sigilli ed alla redazione di un verbale di consegna, da sottoscrivere da parte dell'Utente che dichiara l'efficiente funzionamento, la posizione, ed il numero delle bocche antincendio installate, l'eventuale vasca antincendio collegata.

Da tale momento responsabile dell'efficienza dell'impianto resta unicamente l'Utente, che non potrà chiamare in causa il Gestore per eventi dannosi comunque derivanti dalla mancata efficienza della propria rete antincendio.

Il Gestore si riserva comunque il diritto di controllare e verificare in qualunque momento lo stato dei sigilli e a tal fine dovrà avere sempre libero accesso ai punti in cui sono collocate le bocche antincendio, sia all'interno che all'esterno dei fabbricati.

In seguito alla richiesta scritta dell'Utente, il Gestore consentirà la rimozione dei sigilli per le periodiche operazioni di verifica e collaudo, secondo le modalità che saranno precisate di volta in volta, in relazione alle esigenze tecniche dell'impianto interno.

art. 23 – Recesso contrattuale

23.1 Gli Utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura, devono darne comunicazione scritta al Gestore sull'apposita modulistica messa a disposizione dal Gestore, indicando il recapito per l'invio della chiusura contabile dell'utenza, indicando eventualmente la data di richiesta dell'effettiva cessazione della fornitura. Il recesso decorre dalla data di esecuzione della chiusura del punto di consegna, in caso di disattivazione, ovvero di voltura ad altro Utente.

23.2 In mancanza di tale disdetta, il titolare del contratto resta unico responsabile nei confronti del Gestore e dei terzi e ne risponde per ogni implicazione economica o di carattere civile ovvero penale.



23.3 Qualora l'intestatario del contratto in essere risulti irreperibile, ai sensi dell'art.5 della Legge 80/2014 la richiesta di recesso potrà essere sottoscritta anche dall'Utente che subentra, sotto la sua responsabilità, unitamente alla dichiarazione di avere titolo all'utilizzo dell'immobile.

23.4 In caso di decesso dell'intestatario, l'eventuale chiusura dell'utenza e disdetta contrattuale potrà essere presentata da un erede dello stesso, sotto la sua responsabilità. In questa situazione, in caso di inadempienze o morosità, i responsabili degli impegni contrattuali saranno gli eredi accettanti dell'intestatario del contratto.

23.5 Ai sensi del D.Lgs. 206/2005 ("*Codice del Consumo*") e successive modifiche, l'utente può esercitare il diritto di recesso dal contratto entro quattordici giorni dalla sua stipula senza addebito di alcuna spesa.

art. 24 – Disattivazione della fornitura

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

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e necessita della contestuale effettuazione della lettura di cessazione, indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

La cessazione decorre dalla data di esecuzione della voltura, in caso di voltura, o dalla data di chiusura del punto di consegna, in caso di disattivazione del misuratore.

24.2 Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore. In difetto l'utenza rimarrà attiva e soggetta all'addebito dei relativi oneri, fino a quando non sarà possibile accedere ai locali per effettuare l'interruzione della fornitura.

24.3 Per il tempo di disattivazione della fornitura, ovvero il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, si applica il relativo standard specifico di qualità contrattuale, fissato in 7 giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

24.4 Qualora l'Utente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione



della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

art. 25 – Riattivazione e subentro nella fornitura

25.0 La riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna senza variazione della titolarità del contratto, che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa, mentre il subentro è la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi.

25.1 La richiesta di riattivazione e subentro della fornitura può essere presentata rispettivamente dal medesimo Utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo Utente, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico.

Per avere diritto alla fornitura, il richiedente dovrà aver provveduto al pagamento del corrispettivo previsto per l'eventuale allacciamento e di eventuali competenze accessorie.

Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, il gestore ha facoltà di:

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

25.2 Per il tempo di riattivazione o di subentro nella fornitura del servizio, ovvero il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa, si applica il relativo standard di qualità contrattuale, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Utente, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore. Lo standard specifico è:

- 5 giorni lavorativi: Tempo massimo di riattivazione senza modifica della portata;
- 10 giorni lavorativi: Tempo massimo di riattivazione, con modifica della portata.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

25.3 L'apertura del contatore potrà essere fatta esclusivamente dal Gestore a mezzo dei suoi incaricati, solo al perfezionamento del contratto di fornitura. In difetto di ciò, il consumo dell'acqua sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge civili e penali.



TITOLO IV

MISURA DEI CONSUMI

art. 26 – Servizio di misura

26.1 Il consumo di ciascun Utente è determinato in base alla misura rilevata da un apposito misuratore installato in corrispondenza del punto di consegna, fatte salve le previsioni transitorie di cui all'art.64.

26.2 Il servizio di misura d'utenza è articolato nelle seguenti fasi:

- a) installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, finalizzate a garantire la disponibilità e il buon funzionamento dei misuratori stessi; include la messa in loco, messa a punto, parametrizzazione e avvio del misuratore, nonché le operazioni ordinarie per il mantenimento del buon funzionamento del misuratore medesimo, comprese la verifica su richiesta dell'Utente, il ripristino delle funzionalità o sostituzione in caso di guasto e la verifica periodica ex lege per i profili in capo al Gestore;
- b) gestione dei dati di misura, finalizzata a garantire, ai soggetti aventi titolo, la disponibilità dei dati di misura stessi; ricomprende la programmazione, la raccolta, la validazione delle misure, la registrazione e l'archiviazione per 5 anni, nonché l'eventuale stima, ricostruzione, rettifica e messa a disposizione dei dati di misura medesimi ai soggetti aventi titolo.

26.3 Il consumo dell'acqua misurato mediante contatore è espresso in metri cubi (pari a 1.000 litri). Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 155/2013 e smi.

26.4 La scelta dei contatori è di competenza del Gestore che ne stabilisce a proprio insindacabile giudizio idoneità alla misura, tipologia, calibro, in relazione anche alla natura della fornitura ed al consumo storico o presunto che l'Utente è tenuto a dichiarare al momento del contratto di fornitura. Il Gestore ha inoltre la facoltà di sostituire i contatori per adeguamento tecnologico, necessità tecniche o nel caso di variazione di fornitura per mutate esigenze e/o caratteristiche dell'utenza.

26.5 La manomissione dei sigilli del contatore e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore, può dare luogo alla sospensione dell'erogazione ed alla risoluzione del contratto, nonché ad azione giudiziaria nei confronti dell'Utente.

art. 27 – Attivazione e riattivazione della misura

27.1 L'attivazione della misura coincide con l'effettiva attivazione della fornitura, successiva al completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento che comprendono l'installazione dello strumento di misura, con lettura iniziale di inizio fornitura.

27.2 Nei casi di voltura di una utenza già allacciata e dotata di misuratore, il nuovo Utente comunica al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una



lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

27.3 La riattivazione della misura, nei casi di richiesta di riattivazione della fornitura presentata dal medesimo Utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna, ovvero da un nuovo Utente, coincide con l'effettiva riattivazione della fornitura, successiva al completamento dei lavori di riattivazione, con lettura iniziale di inizio fornitura.

27.4 La riattivazione della misura, nei casi di richiesta di riattivazione della fornitura presentata dal medesimo Utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna, ovvero di subentro, con modifica della portata del misuratore, coincide con l'effettiva riattivazione della fornitura, successiva al completamento dei lavori semplici o complessi di riattivazione, con lettura iniziale di inizio fornitura.

27.5 La riattivazione della misura, nei casi di richiesta di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, coincide con l'effettiva attivazione della fornitura, successiva al ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e al completamento dei lavori di riattivazione, con lettura di riattivazione fornitura, come precisato all'art.73.

art. 28 - Rilevazione dei consumi

28.1 L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale incaricato dal Gestore, debitamente identificabile a mezzo tessera di riconoscimento personale, l'accesso ai contatori per il rilievo dei consumi. L'Utente ha l'obbligo di mantenere sgombri e puliti gli alloggiamenti dei contatori.

28.2 Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura all'anno:

- 2 tentativi, per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc;
- 3 tentativi, per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc.

con il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente:

- nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Lecture supplementari possono essere effettuate per motivi tecnici o amministrativi ad insindacabile giudizio del Gestore. Nel caso di mancate letture, valgono le previsioni di cui all'art.31.

28.3 È ammesso l'utilizzo, da parte del Gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente differenti da quelle previste al precedente art.28.2 nelle seguenti particolari casistiche:

- a. laddove il Gestore garantisca, per quell'Utente, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo, all'art.28.2; in tal caso il Gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- b. per specifiche tipologie di Utenti, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;



- c. laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del Gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

28.4 Il Gestore è tenuto a effettuare:

- i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito. Questo ulteriore tentativo deve avvenire al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

28.5 L'ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), di cui all'art.28.4, lettera i) non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui all'art.28.2. Gli obblighi di "ripasso", di cui all'art.28.4 lett. i) si intendono assolti:

- a. laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il Gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- b. laddove il Gestore garantisca, per quell'Utente, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo, all'art.28.1;
- c. per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del Gestore.

28.6 Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il Gestore è tenuto a:

- i. dare informazione preliminare dei tentativi di raccolta della misura agli Utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli Utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'Utente, tra quelle messe a disposizione dal Gestore; laddove l'Utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, si ammette la comunicazione della suddetta informazione preliminare con modalità differenti da quelle indicate, anche mediante affissione di avvisi.
- ii. prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal Gestore;
- iii. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del Gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione.

28.7 In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite



28.8 Il Gestore non è tenuto ad una contestuale lettura dei contatori nel caso di variazioni delle tariffe o di altre componenti perequative secondo le disposizioni dell'Autorità di regolazione ovvero delle imposte o tasse gravanti sulle tariffe medesime per effetto di legge.

28.9 Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun Utente, il Gestore procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione prevista dalle disposizioni dell'Autorità di regolazione.

28.10 Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

28.11 Nel caso di una o più letture mancanti, non potrà essere vantata alcuna detrazione sui consumi, valendo le previsioni di cui all'art.31.

art. 29 – Autolettura dei misuratori

29.1 È facoltà dell'Utente comunicare al Gestore la lettura del proprio contatore, con le modalità messe a disposizione dal Gestore, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di *web-chat* sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. La data dell'autolettura deve essere la medesima della sua comunicazione.

29.2 Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

29.3 Il Gestore fornisce immediato riscontro all'Utente sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.

29.4 Il Gestore fornisce riscontro all'Utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'Utente.

29.5 La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta.

29.6 L'Utente è tenuto a comunicare l'autolettura in caso di voltura contrattuale ed entro 30 giorni da qualsiasi variazione della tipologia o sotto tipologia di utilizzo, quali per esempio la variazione di composizione del nucleo familiare, ovvero la cessazione anagrafica in una utenza domestica non residente, ovvero ancora variazioni di attività non domestica che determinino cambio di tipologia o sotto tipologia.

Per i casi di mancata comunicazione relativa ad una variazione contrattuale, che non consente l'esatta attribuzione dei quantitativi al momento del passaggio di tipologia tariffaria, si sovviene con la stima da parte del Gestore, ai sensi dell'art.31.



art. 30 – Consumo medio annuo

30.1 Il Consumo medio annuo (Ca) ai sensi della Delibera ARERA n.218/2016/R/idr è definito per ciascun Utente come segue:

Ca = (mis2 – mis1) / Ng x 365 x D% , dove:

- **mis2** rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al Gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- **mis1** rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al Gestore antecedente a mis2, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- **Ng** è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di mis1 e mis2, pari almeno a 300;
- **D%** è il tasso tendenziale di variazione del consumo annuo negli ultimi 3 anni osservato fino all'anno precedente nell'ATO di competenza, attualmente in via transitoria stabilito pari a 1.

30.2 In caso di indisponibilità per un Utente dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente Ca, il gestore procede a stimarlo in base al valore medio di riferimento della tipologia o sotto tipologia di utenza cui l'Utente è stato attribuito, utilizzando tutte le eventuali informazioni disponibili per una migliore determinazione dei consumi attribuibili all'utente.

art. 31 – Stima e ricostruzione dei dati di misura

31.1 In caso di indisponibilità per un Utente dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, i gestori procedono alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato Cs come segue:

Cs = (Ca / 365) x Ns , dove:

- **Ca** è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- **Ns** rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è effettuata la stima.

31.2 Il Gestore può applicare criteri di stima migliorativi rispetto a quello definito al precedente punto, eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità e/o i profili di consumo di differenti tipologie di utenza, purché il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare corrente sia pari al consumo medio annuo Ca, ma solo laddove siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione.

31.3 Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione di un misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato Cs come descritto all'art.31.1, a partire dalla data dell'ultimo dato di misura attendibile disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri migliorativi di cui all'art.31.2.

31.4 Per tutti gli Utenti ancora privi di contatore, per consumi fino al 31 dicembre 2017 si mantengono le previsioni di consumo forfetario sinora applicate, mentre a partire dal 1° gennaio 2018 si applicano le previsioni di cui al successivo art.64.



art. 32 – Verifica del misuratore

32.1 L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale incaricato dal Gestore, debitamente identificabile a mezzo tessera di riconoscimento personale, l'accesso ai contatori per le verifiche del misuratore.

32.2 In caso di richiesta da parte dell'Utente di verifica del misuratore, si applica il relativo standard specifico di qualità contrattuale, fissato in 10 giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello *standard* specifico, il Gestore corrisponde all'Utente un indennizzo automatico, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard. Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

32.3 Ove il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati, di cui all'art.79 e come indicato nella Carta dei Servizi del Gestore.

32.4 Un misuratore è ritenuto "*non funzionante*", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile. Non sono comunque addebitabili costi all'utenza laddove l'intervento riporti il totalizzatore numerico del misuratore in condizioni di leggibilità con intervento di pulizia.

32.5 Se gli errori di misura riscontrati dalla verifica saranno compresi nelle tolleranze previste dalla normativa vigente, il contatore sarà ritenuto regolare e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi o sostituzione del contatore, fatte salve diverse determinazioni del Gestore in merito.

32.6 Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta e sul sito internet.

Il Gestore ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

32.7 Per il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore si applica il relativo standard di qualità contrattuale, differenziato in funzione della necessità o meno di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio:

- 10 giorni lavorativi: Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- 30 giorni lavorativi: Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione, i casi in cui l'Utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'art.5 del Decreto MISE n.155/2013.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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



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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

art. 33 – Sostituzione del misuratore

33.1 Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, salvo i casi di danneggiamento documentato per dolo o per colpa dell'Utente, dandone comunicazione all'Utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione. I contatori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione del Gestore e a mezzo dei suoi incaricati.

33.2 Per il tempo di sostituzione del misuratore si applica il relativo standard specifico di qualità contrattuale, fissato in 10 giorni lavorativi.

Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

33.3 Ove il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'art.79.

Nell'eventualità in cui l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

33.4 Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati secondo le previsioni di cui all'art.31. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono di norma fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

art. 34 – Perdita idrica occulta

34.1 La realizzazione e manutenzione degli impianti a valle del punto di consegna è effettuata a cura e spese dell'Utente il quale risponde della buona conduzione e manutenzione degli impianti interni.



È dovere dell'Utente verificare periodicamente il proprio impianto interno allo scopo di individuare eventuali anomalie (perdite) e provvedere all'immediata riparazione di guasti e rotture.

È diritto-dovere dell'Utente verificare periodicamente le misure del proprio contatore, per verificare l'adeguatezza e l'evoluzione dei propri consumi, in ottica di consumo consapevole e risparmio della risorsa idrica, ma anche controllo funzionale del proprio impianto interno.

34.2 Di norma è considerato "*consumo eccessivo*", indipendentemente dalle cause, un consumo rilevato superiore al 150% del Cs di cui all'art.31.

Sono esclusi dalla qualifica di consumi eccessivi le tipologie di utenza riferite ai cantieri edili ed alle utenze temporanee pubbliche e private.

Il Gestore non assume in merito alcun obbligo di richiamare l'attenzione dell'Utente su eventuali consumi eccessivi, anche se sproporzionati, pur adoperandosi per quanto possibile a segnalare all'Utente tali anomalie onde consentire le opportune verifiche del caso.

34.3 La "*perdita idrica occulta*" si manifesta quando sono contemporaneamente date le seguenti tre condizioni:

- la perdita idrica non è visibile né rilevabile in modo diretto ed evidente;
- la dispersione della risorsa idrica avviene per guasto o rottura a seguito di fatto accidentale, prolungato, fortuito ed involontario verificatosi a valle del contatore sull'impianto interno;
- si determina un consumo eccessivo di risorsa idrica di cui al punto 34.2.

Sono esclusi dalla definizione di "*perdita idrica occulta*" i consumi eccessivi derivanti da:

- condizioni di utilizzo anomalo (ad es. malfunzionamento di centraline di irrigazione);
- malfunzionamento di rubinetti ed erogatori e degli impianti di utilizzazione degli scarichi e dei dispositivi delle vasche di riserva e di accumulo (ad es. su vasche per alimentazione a galleggiante o vasche con galleggiante per troppo pieno).

Il Gestore in nessun caso può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare all'Utente stesso o a terzi per le perdite idriche occulte negli impianti interni.

34.4 Il consumo inficiato da perdita idrica occulta viene parzialmente sgravato dal Gestore solo in accoglimento di specifica istanza dell'Utente, subordinata alla presentazione della seguente documentazione:

- tempestiva denuncia di perdita idrica, attraverso il modulo, predisposto dal Gestore, con la quale l'Utente dichiara altresì di non aver chiesto rimborsi per la medesima causale ad un'assicurazione;
- ricevute di pagamento o fatture o documentazione probatoria relativa all'avvenuta riparazione dell'impianto interno (in caso di riparazione in proprio, autocertificazione di avvenuta riparazione dettagliando il tipo di intervento eseguito e la data di esecuzione con allegate ricevute di pagamento/fatture per pezzi di ricambio);
- lettura del contatore alla data di riparazione della perdita, che sarà considerata come autolettura.

Nel caso in cui l'anomalia sui consumi venisse rilevata al ricevimento della bolletta, l'istanza dovrà essere presentata entro e non oltre i 30 giorni successivi alla data di scadenza della bolletta.

Qualora il Gestore accerti la non validità della richiesta presentata dall'Utente, provvederà al rigetto motivato dell'istanza.



34.5 Il consumo inficiato da perdita occulta ammesso a sgravio viene calcolato come pari alla quota eccedente il 150% del consumo medio di riferimento, moltiplicato per i giorni interessati dal consumo anomalo, per un periodo non superiore a tre cicli di fatturazione quadrimestrale, secondo le seguenti casistiche:

- a) Utenze con consumo storico consolidato: il consumo medio di riferimento è, di norma e salvo motivati casi particolari, il consumo stimato Cs di cui all'art.31;
- b) Utenze domestiche nuove o prive di letture effettive: il consumo medio giornaliero di riferimento è rappresentato dal consumo medio riferito alla rispettiva tipologia di utenza (residenziale – non residenziale – ad uso condominiale) ai sensi dell'articolazione tariffaria di cui al titolo I;
- c) Utenze non domestiche nuove o prive di letture effettive: il consumo medio giornaliero di riferimento è rappresentato dal consumo medio di attività della medesima sotto tipologia, ai sensi dell'articolazione tariffaria di cui al titolo I;

34.6 Il numero massimo di richieste di sgravio è fissato in una all'anno per ciascuna utenza, salvo diverso accordo tra le parti.



TITOLO V

QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO

art. 35 – Regolarità del livello di pressione del servizio di acquedotto

35.1 La pressione ai punti di consegna e le portate erogate sono quelle consentite dalla rete esistente, fermo restando quanto previsto dalla normativa vigente.

35.2 Il Gestore si impegna a garantire la massima regolarità possibile del servizio di acquedotto, in termini di pressione al punto di consegna. Tuttavia escursioni in termini di pressione sono possibili, in ragione di cause accidentali e di forza maggiore come guasti e perdite, ma anche strutturali legate alla conformazione delle reti acquedottistiche locali e della naturale escursione nella disponibilità idrica, cui si sommano gli andamenti fluttuanti del consumo antropico.

35.3 In caso di interventi di manutenzione programmata alla rete che possano far prevedere possibili problematiche di regolarità del servizio, il Gestore si impegna a dare preventivo avviso mediante idonee e proporzionate modalità, in funzione del numero di utenze interessate.

35.4 L'utenza che necessita di assoluta regolarità di pressione deve provvedere all'installazione di un riduttore di pressione a valle del contatore ed al mantenimento della piena efficienza del dispositivo, ovvero di idoneo impianto di autoclave. In ogni caso il Gestore non risponde di eventuali danni, sia al riduttore di pressione che all'impianto interno dell'Utente, provocati da sovrappressioni nella rete di distribuzione provocati da guasti o dall'azionamento di organi di regolazione, sia in manuale che mediante dispositivi automatici, o da altre cause prevedibili ed imprevedibili, così come di disservizi o disagi presso l'utenza per pressioni ridotte.

35.5 Il Gestore dovrà comunque provvedere, con la necessaria sollecitudine, a rimuovere le cause contingenti e/o strutturali del disservizio, compatibilmente con la programmazione degli interventi stabilita dall'ente di governo dell'ambito.

35.6 Il Gestore si riserva di procedere a variazioni di pressione nel punto di consegna per esigenze di efficienza complessiva del servizio. Qualora tali variazioni siano definitive e possano comportare significative modifiche alle condizioni di erogazione preesistenti, l'informazione verrà tempestivamente fornita agli Utenti o in forma scritta diretta o attraverso la stampa locale affinché gli stessi possano disporre di un congruo periodo di tempo, necessario all'eventuale adeguamento, a proprie cura e spese, degli impianti interni al nuovo regime di pressione.

In caso di mancato adeguamento da parte dell'utenza nel tempo concesso, il Gestore non sarà in alcun modo responsabile per eventuali guasti o danni agli impianti interni.

art. 36 – Verifica del livello di pressione del servizio di acquedotto

36.1 In caso di richiesta da parte dell'Utente di verifica della pressione, si applica il relativo standard di qualità contrattuale, fissato in 10 giorni lavorativi.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.



In caso di mancato rispetto dello *standard* specifico, il Gestore corrisponde all'Utente un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard, da riconoscere in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla prestazione oggetto di standard specifico.

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

36.2 Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'Utente i costi dell'intervento, esplicitandolo in bolletta e sul sito internet, secondo il prezziario vigente; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

36.3 Per il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, ovvero il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente e la data di invio all'Utente stesso del relativo esito, si applica il relativo standard specifico di qualità contrattuale, fissato in 10 giorni lavorativi.

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

In caso di mancato rispetto dello *standard* specifico, il Gestore corrisponde all'Utente un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard, da riconoscere in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla prestazione oggetto di standard specifico.

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

art. 37 – Continuità del servizio di acquedotto

37.1 Il Gestore si impegna a garantire la massima continuità possibile del servizio di acquedotto.

Tuttavia sospensioni del servizio non programmabili sono possibili, in ragione di cause accidentali e di forza maggiore dovute a guasti, incidenti, scioperi, oppure a particolari esigenze tecniche quali manovre su organi di regolazione (by-pass,...), interruzione o perdite dalle linee, così come per carenza idrica anche momentanea, legate alla conformazione delle reti acquedottistiche locali e della naturale escursione nella disponibilità idrica, cui si sommano gli andamenti fluttuanti del consumo antropico.

Il Gestore dovrà comunque provvedere, con la necessaria sollecitudine, a rimuovere le cause contingenti e/o strutturali del disservizio, compatibilmente con la programmazione degli interventi stabilita dall'ente di governo dell'ambito.

37.2 In caso di disponibilità idrica dell'acquedotto insufficiente per il soddisfacimento di tutti i fabbisogni, il Gestore può sospendere in tutto o in parte le forniture, a partire dagli usi produttivi non potabili, al fine di garantire prioritariamente l'uso pubblico non disalimentabile (ospedali, case di riposo, presidi di sicurezza, carceri, scuole) e salvaguardare gli usi domestici residenti.

37.3 In caso di interventi di manutenzione programmata alla rete, necessari al Gestore per poter effettuare manutenzione ordinaria e straordinaria alla rete acquedottistica, e che comportino o anche possano far solo prevedere possibili problematiche di continuità del servizio, il Gestore si



impegna a dare preventivo avviso mediante idonee e proporzionate modalità, in funzione del numero di utenze interessate. In caso di attività che lo consentano, il Gestore predilige una programmazione delle sospensioni in fasce orarie antimeridiane e pomeridiane, garantendo così all'utenza i periodi di massimo consumo di prima mattina, a mezzogiorno e la sera.

37.4 L'utenza che necessiti di assoluta continuità del servizio deve provvedere all'installazione di un adeguato impianto di accumulo/riserva per garantire il proprio consumo di almeno 48 ore.

37.5 Gli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto sono:

- S1: durata della sospensione programmata;
- S2: tempo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza;
- S3: tempo di preavviso per interventi programmati.

37.6 La durata massima della singola sospensione programmata del servizio di acquedotto (indicatore S1), ovvero il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun Utente interessato, deve essere non superiore a 24 ore.

37.7 Il tempo massimo per l'attivazione da parte del Gestore di un servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2), ovvero il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun Utente interessato, deve essere non superiore a 48 ore.

37.8 Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3), ovvero il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun Utente ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso, deve essere superiore a 48 ore.

37.9 In caso di mancato rispetto degli *standard* specifici S1, S2 ed S3, il Gestore corrisponde all'Utente un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard, da riconoscere in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla prestazione oggetto di standard specifico. Sono fatti salvi i casi particolari di cui all'art.5.6 del RQTI. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'Utente, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

art. 38 – Ripristino del servizio

38.1 Al ripristino del servizio, in seguito alla temporanea interruzione del servizio, nei primi minuti successivi alla riattivazione nelle condotte si potrebbe verificare una momentanea alterazione della trasparenza dell'acqua, per la movimentazione di potenziali depositi all'interno delle tubazioni; in tali casi l'Utente dovrà lasciar fluire l'acqua fino al ripristino delle normali condizioni di erogazione.



38.2 Il Gestore si impegna comunque ad adottare tutte le cautele necessarie per prevenire o comunque limitare i temporanei disservizi descritti.

art. 39 – Congelamento

39.1 L'Utente dovrà adottare adeguati accorgimenti tecnici (protezioni, coibentazioni,...) nella protezione dal gelo dell'impianto idrico a valle del punto di consegna, compreso il contatore affidato in custodia all'Utente, soprattutto nei punti e tratti maggiormente esposti al rischio congelamento.

39.2 L'Utente dovrà porre in atto i necessari accorgimenti gestionali per evitare il congelamento dell'impianto idrico a valle del punto di consegna, compreso il contatore affidato in custodia all'Utente, soprattutto in caso di prolungati periodi di mancato utilizzo invernale e senza alcuna forma, anche indiretta, di riscaldamento dell'immobile servito.

In quest'ultimo caso può essere opportuno l'accorgimento di vuotamento dell'impianto idrico, con la chiusura della valvola a monte del contatore e con utilizzo di prodotti antigelo nei sifoni, per il periodo di mancato utilizzo e mancato riscaldamento dell'utenza.

39.3 L'Utente dovrà segnalare tempestivamente al Gestore eventuali danni al contatore ascrivibili a congelamento nella rete idrica. Il Gestore se necessario provvederà alla sua sostituzione con oneri a carico dell'Utente.

39.4 In nessun caso il Gestore potrà essere ritenuto responsabile per la mancanza d'acqua causata dal congelamento nella rete a valle del punto di consegna e l'Utente dovrà provvedere a propria cura e spese all'eventuale scongelamento delle tubazioni.

39.5 In caso di aree per lo più rurali connotate da particolari condizioni di rigidità climatica invernale, passibili di congelamento della intera porzione di rete acquedottistica, il Gestore si riserva di poterne chiudere preventivamente l'alimentazione per tutto il periodo necessario, previo preventivo avviso mediante idonee e proporzionate modalità, in funzione del numero di utenze interessate. Per il periodo di chiusura preventiva sono esclusi corrispettivi tariffari di quote fisse.

39.6 Nel caso di singole utenze che, poste a fine linea, sono a rischio di alimentazione per congelamento della rete o dell'allaccio fino al punto di consegna, il Gestore ha facoltà di richiedere la collaborazione dell'Utente, concordando a titolo preventivo per tutto il periodo di rigidità climatica l'erogazione in continuo di minime quantità d'acqua, concedendo una corrispondente esenzione sul consumo fatturato.

art. 40 – Qualità dell'acqua erogata

40.1 Il Gestore si impegna a garantire i migliori standard di qualità dell'acqua erogata, rispettando prioritariamente i parametri di qualità dell'acqua destinata al consumo umano fissati dalla normativa vigente, ed attuando un processo di miglioramento continuo secondo gli obiettivi tecnici stabiliti dall'Autorità di regolazione.

40.2 Il Gestore si impegna alla verifica della qualità dell'acqua prelevata dall'ambiente nei diversi punti di captazione e all'accurata manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture



acquedottistiche gestite, dalla captazione alla distribuzione fino al punto di consegna, per evitarne contaminazioni ed alterazioni.

40.3 Il Gestore si impegna alla corretta gestione dei sistemi di potabilizzazione installati sulla rete acquedottistica per garantire un costante trattamento delle acque distribuite.

40.4 Il Gestore si impegna ad implementare progressivamente l'installazione di adeguati sistemi di potabilizzazione ove non ancora presenti, sulla base di analisi della ripetitività di *"non conformità"* ai controlli di qualità dell'acqua e all'interno del programma degli interventi previsto dall'ente di governo dell'ambito. In alternativa il Gestore seleziona le fonti di approvvigionamento più stabili dal punto di vista qualitativo.

40.5 Il Gestore, nelle azioni preventive o correttive di potabilizzazione, si impegna a minimizzare per quanto possibile le alterazioni delle caratteristiche organolettiche in termini di sapore ed odore dell'acqua erogata.

40.6 L'Utente dovrà mantenere la rete idrica a valle del punto di consegna in perfette condizioni tecniche e d'utilizzo, per garantire la qualità dell'acqua consegnata. In nessun caso il Gestore potrà essere ritenuto responsabile per alterazioni della qualità dell'acqua intervenute a valle del punto di consegna.

art. 41 – Controlli sulla qualità dell'acqua erogata

41.1 Il Gestore si impegna ad adempiere scrupolosamente agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante l'effettuazione dei controlli previsti dal D.Lgs. 31/01 con tutti gli strumenti necessari, ed in particolare con specifiche procedure di autocontrollo secondo le eventuali prescrizioni da parte dell'Autorità Sanitaria competente, a cui si aggiungono i controlli attivati indipendentemente da parte dell'Autorità Sanitaria competente.

41.2 In caso di autocontrolli con esito negativo, il Gestore provvede immediatamente alle necessarie azioni correttive per il pronto rientro nei limiti dei parametri non conformi, anche secondo eventuali prescrizioni dell'Autorità Sanitaria competente.

41.3 Il Gestore, in ragione delle proprie evidenze e nell'impossibilità a garantire la potabilità, per il principio di salvaguardia può emanare a titolo precauzionale un avviso di *"non potabilità"* o addirittura sospendere momentaneamente l'erogazione alle utenze interessate, indipendentemente dall'attivazione o dall'esito di controlli da parte dell'Autorità Sanitaria competente e fino a loro certificazione. In tal caso l'avviso all'utenza interessata deve essere immediatamente trasmesso anche all'Autorità Sanitaria competente ed al Sindaco competente.

41.4 In caso di controlli da parte dell'Autorità Sanitaria competente con esito negativo, il Gestore attiva immediatamente le necessarie azioni correttive per il pronto rientro nei limiti dei parametri non conformi, anche secondo le prescrizioni dell'Autorità Sanitaria competente. Quanto sopra in attesa delle conseguenti Ordinanze Sindacali di non potabilità del Comune interessato. Il rientro dalle condizioni di *"non potabilità"* avviene esclusivamente con il ritiro dell'Ordinanza Sindacale, a seguito di referto da parte dell'Autorità Sanitaria di controllo che attesti il rientro nei limiti dei



parametri non conformi. In tal caso il Gestore attiva immediatamente la procedura di avviso alle utenze interessate di ritorno alla potabilità.

41.5 L'Utente si impegna ad osservare diligentemente le Ordinanze Sindacali di "*non potabilità*" e gli eventuali avvisi diffusi cautelativamente dal Gestore anche in carenza di formale Ordinanza Sindacale in proposito.

41.6 Il Gestore si impegna comunque ad adottare tutte le azioni necessarie per prevenire o limitare i temporanei disservizi descritti.

art. 42 – Adeguatezza del sistema fognario

42.1 Il Gestore si impegna a garantire i migliori standard di gestione della rete fognaria, con l'accurata manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture fognarie gestite, dal punto di scarico alla depurazione, per evitare dispersioni, sversamenti, rigurgiti e/o allagamenti, nell'ambiente, in aree pubbliche o presso utenze private, secondo gli obiettivi tecnici stabiliti dall'Autorità di regolazione.

42.2 L'Utente si impegna a segnalare tempestivamente al Gestore eventuali dispersioni, sversamenti, rigurgiti e/o allagamenti rilevati sulle condotte fognarie o pozzetti a monte del punto di scarico e si impegna ad intervenire immediatamente per eliminare problematiche sulla propria condotta e rimediare ad eventuali danni.

42.3 Il Gestore si impegna a favorire l'allaccio da parte delle utenze non servite dal servizio di fognatura con l'adeguamento e/o l'implementazione progressiva della rete fognaria, sulla base delle esigenze di maggior collettamento possibile delle utenze e all'interno del programma degli interventi previsto dall'ente di governo dell'ambito, secondo gli obiettivi tecnici stabiliti dalla normativa.

42.4 Il potenziamento e l'estensione della rete fognaria, eventualmente realizzati da soggetti diversi dal Gestore, devono essere preventivamente trasmessi al Gestore al fine di ottenere il parere tecnico per l'allacciamento alla rete esistente.

La richiesta sarà corredata dal progetto definitivo dell'opera e da allegati come da specifico modulo di richiesta, sul quale il Gestore esprimerà il parere vincolante di conformità tecnica. Nella progettazione dovranno essere messe in evidenza tutte le caratteristiche peculiari della rete ed i calcoli idraulici che ne hanno determinato il dimensionamento.

Qualora si tratti di area già parzialmente edificata, dovrà essere incluso anche l'elenco dei fabbricati civili ed industriali non originariamente allacciati, con descrizione delle relative attività e degli scarichi previsti, in termini di caratteristiche qualitative e quantitative.

Nel caso di opere realizzate da terzi il Gestore ha facoltà di accesso ai lavori in fase di realizzazione.

42.5 Il Gestore si impegna, ove necessario, ad adeguare gli scaricatori di piena delle reti fognarie gestite alla normativa vigente, provvedendo ad un controllo costante della loro funzionalità, cui eventualmente far seguire adeguati interventi di pulizia o manutenzione, secondo gli obiettivi tecnici stabiliti dall'Autorità di regolazione.



art. 43 – Acque bianche

43.1 Nelle zone servite da reti fognarie è fatto obbligo di separare le acque reflue di origine meteorica e/o provenienti da acque sotterranee e falde, rogge, canali e corsi d'acqua superficiali, dalle acque reflue civili ed industriali. Tale obbligo si applica ai nuovi insediamenti ed agli insediamenti esistenti oggetto di interventi di modifiche sostanziali della rete fognaria a servizio degli stessi o agli interventi edilizi di ristrutturazione e restauro degli immobili.

In sede di programmazione urbanistica, sulla base della pianificazione dell'ente di governo dell'ambito, il Gestore segnalerà la necessità di adeguamento delle infrastrutture esistenti qualora da una verifica tecnica dovesse essere rilevata l'inadeguatezza delle stesse a servizio dell'area soggetta a intervento urbanistico. Il Gestore esprimerà il proprio parere sul progetto delle opere di urbanizzazione con le prescrizioni relative agli interventi ritenuti necessari all'eventuale adeguamento delle infrastrutture esistenti.

43.2 Le acque bianche ed assimilabili alle bianche non possono essere immesse nella fognatura nera, ma devono essere immesse nella fognatura bianca, qualora esistente, non di competenza del Gestore del Servizio Idrico Integrato, ovvero, qualora le caratteristiche geomorfologiche lo consentano e previo ottenimento delle autorizzazioni degli Enti competenti, devono essere scaricate in corpo idrico superficiale, in pozzo perdente, in sub-irrigazione con o senza drenaggio o in altri recapiti equivalenti.

43.3 Le acque bianche ed assimilabili alle bianche possono essere immesse nella fognatura mista solo previo motivato ed insindacabile benestare del Gestore.

art. 44 – Chiamate di pronto intervento

44.1 L'Utente segnala al centralino di pronto intervento del Gestore tutte le situazioni di pericolo legate a guasti alle reti ed impianti del servizio idrico integrato, in particolare relative a:

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

44.2 Per il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, ovvero il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento, si applica il relativo standard generale di qualità contrattuale, come indicato nella Carta dei Servizi del Gestore.

44.3 Il Gestore dovrà comunque provvedere, con la necessaria sollecitudine, a rimuovere le cause contingenti e/o strutturali del disservizio.



TITOLO VI SCARICO DEI REFLUI

art. 45 – Scarichi in pubblica fognatura

45.1 Gli scarichi in rete fognaria seguono i seguenti principi in tema di autorizzazione:

- a) **gli scarichi di acque reflue domestiche** sono sempre ammessi nella fognatura nera o mista sulla base dell'art.124, comma 4 del D.Lgs. n.152/06 e nel rispetto del presente regolamento; non deve essere effettuata pertanto la domanda di autorizzazione allo scarico, che è sostituita dalla richiesta di nulla osta per l'allacciamento alla rete fognaria e va presentata al Gestore;
- b) **gli scarichi di acque reflue assimilate** alle acque reflue domestiche, ai sensi dell'art.101, comma 7, del D.Lgs. n.152/06 e dall'art.34 delle Norme Tecniche di Attuazione del Piano di Tutela delle Acque, in deroga a quanto stabilito all'art.124, comma 7, del D.Lgs. n.152/06, sono ammessi nella fognatura nera o mista, previo un nulla osta da parte del Gestore, senza alcuna scadenza. La domanda, presentata dal titolare dell'attività da cui origina lo scarico, deve comunque contenere oltre ai dati richiesti nella modulistica, una relazione che attesti l'assimilabilità degli scarichi. Il Gestore si riserva inoltre la facoltà di stabilire alcune prescrizioni, come ad esempio la richiesta di un pretrattamento o anche specifici limiti di portata e/o concentrazioni per le attività ritenute più a rischio al fine di garantire il corretto funzionamento dell'impianto di depurazione e di assicurare il rispetto dei limiti allo scarico. L'osservanza di tali prescrizioni può essere oggetto di controllo e verifica a cura del Gestore;
- c) **gli scarichi di acque reflue industriali** sono ammessi nella fognatura nera o mista a condizione che le loro caratteristiche quantitative e qualitative siano compatibili con la funzionalità delle strutture di raccolta, di trasferimento e di depurazione e rispettino i limiti stabiliti dall'allegato 5 al D.Lgs. n.152/06; il Gestore rilascia apposita autorizzazione allo scarico secondo quanto previsto dal D.P.R. n.59/13 e successive modifiche e integrazioni.

45.2 Le acque reflue provenienti dai servizi igienici, bagni, docce, mense, abitazioni e comunque di natura domestica, purché convogliate con collettori distinti, sono sempre ammesse nella fognatura secondo le previsioni generali per gli allacci domestici.

45.3 Le acque bianche non sono ammesse nella fognatura mista; il Gestore, solo per situazioni di comprovata difficoltà di smaltimento delle acque meteoriche, potrà concordare con il Titolare dello scarico le modalità dello stesso.

45.4 Per gli insediamenti nuovi o esistenti che danno luogo a scarico in fognatura di acque reflue industriali e di acque reflue assimilate alle domestiche, il Gestore si riserva la facoltà di imporre in qualsiasi momento l'installazione di misuratori di portata allo scarico o al prelievo, a cura e spese del titolare dello scarico, al fine di definire esattamente i volumi di acqua utilizzati nelle lavorazioni e scaricati in fognatura.

45.5 In tutti i casi in cui l'attività svolta dia luogo a scarichi non identificabili con le sole acque reflue domestiche, è obbligatoria l'installazione di un pozzetto d'ispezione e prelievo in base alle normative vigenti in materia. Qualora lo scarico sia stato assimilato al domestico sulla base della tabella di cui al comma 1, punto E.3, dell'art.34 del Piano di Tutela delle Acque, ad attivazione dello scarico



avvenuta, dopo congruo periodo dall'attivazione dello scarico medesimo, in contraddittorio con l'Utente, a monte di qualsiasi trattamento e durante lo svolgimento delle fasi lavorative che producono i reflui stessi, il Gestore provvederà direttamente ad effettuare i prelievi di campioni di acque reflue di scarico che saranno successivamente analizzati da laboratori autorizzati con spese a carico dell'Utente. In deroga il Gestore può autorizzare l'Utente ad effettuare per proprio conto sia i prelievi dei campioni sia le relative analisi di laboratorio riservandosi l'effettuazione dei necessari controlli. Qualora anche uno solo di tali limiti non venga rispettato lo scarico viene classificato di tipo industriale; in tal caso l'Utente sarà tenuto alla sottoscrizione di un'autorizzazione allo scarico per gli insediamenti industriali.

45.6 È tassativamente vietato scaricare in pubblica fognatura reflui potenzialmente pericolosi o dannosi per le infrastrutture fognarie e depurative e per il personale addetto alla loro conduzione. In particolare è vietato lo scarico di:

- a) benzina, benzene ed in genere idrocarburi alifatici ed aromatici o loro derivati e comunque sostanze liquide, solide, gassose in soluzione o in sospensione che possano determinare condizioni di esplosività o infiammabilità nel sistema fognario;
- b) ogni quantità di petrolio e prodotti raffinati di esso derivanti da oli da taglio che possano formare emulsioni stabili con l'acqua;
- c) sostanze tossiche o che potrebbero causare la formazione di gas tossici quali, ad esempio, ammoniaca, ossido di carbonio, idrogeno solforato, acido cianidrico, anidride solforosa,...;
- d) sostanze tossiche che possano, anche in combinazione con le altre sostanze reflue, costituire pericolo per le persone, gli animali o l'ambiente o che possano comunque pregiudicare il buon andamento del processo depurativo degli scarichi;
- e) ogni sostanza classificabile come rifiuto solido (rifiuti solidi urbani, rottami, carcasse di animali, ecc.; fanghi di risulta da trattamento di depurazione, stracci, piume, paglie, ecc...) anche se sminuzzata a mezzo trituratorie domestiche o industriali;
- f) reflui contenenti sostanze radioattive in concentrazioni tali da costituire rischio per le persone e gli animali esposti alle radiazioni e per l'ambiente;
- g) reflui con carica batterica e/o virale di carattere patogeno che possano costituire rischio per le persone esposte durante il trattamento;
- h) reflui diretti provenienti da cabine di verniciatura;
- i) oli di frittura provenienti da ristoranti, friggitorie e attività simili;
- j) reflui diretti provenienti da cicli di lavatura a secco comprese acque di contatto, di asciugatura e odorizzo, se non trattati in maniera da rientrare nei limiti della tabella 3 dell'allegato 5 del D.Lgs.152/2006;
- k) reflui diretti provenienti da bagni di sviluppo fotografico e radiologico.

art. 46 – Acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia

46.1 Sono definite acque meteoriche di dilavamento, la frazione delle acque di una precipitazione atmosferica che, non infiltrata nel sottosuolo o evaporata, dilava le superfici scolanti. Per tutte le superfici soggette agli obblighi previsti dall'art.39 del PTA, le acque meteoriche prima del loro scarico devono essere trattate con idonei sistemi di depurazione e sono soggette al rilascio da parte del Gestore dell'autorizzazione allo scarico prevista dall'art.113, comma 1, lettera b) del D.Lgs. 152/06. La domanda deve essere presentata dal titolare dell'attività da cui origina lo scarico.



46.2 Tutte le opere relative ai sistemi di captazione e/o accumulo delle acque di prima pioggia saranno realizzate e gestite a cura e spese del titolare dello scarico e i manufatti dovranno in ogni caso essere posizionati all'interno delle aree private.

Gli elaborati progettuali relativi alle opere destinate alle acque di prima pioggia sono soggetti all'approvazione preventiva del Gestore che imporrà le prescrizioni ritenute utili al corretto funzionamento della rete fognaria su cui avverrà lo scarico in merito a:

- curve di possibilità pluviometrica da applicare per il dimensionamento;
- tempi di svuotamento delle vasche in funzione delle portate massime ammissibili in rete ed eventuali impianti di controllo e regolazione degli stessi;
- eventuali ulteriori sistemi di controllo della qualità degli scarichi.

art. 47 – Acque reflue industriali o reflui industriali

47.1 Le acque reflue industriali sono definite come qualsiasi tipo di acque reflue, scaricate da edifici o impianti in cui si svolgono attività commerciali o produttive, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento.

47.2 Sono assimilate alle acque reflue domestiche ad ogni effetto di legge le acque reflue previste dall'art. 101, comma 7, del D.Lgs. n.152/06 e dall'art. 34 delle Norme Tecniche di Attuazione del Piano di Tutela delle Acque, approvato dalla Regione Veneto (PTA).

47.3 La qualità degli scarichi si intende valutata prima di ogni o qualsiasi trattamento depurativo e anteriormente alla miscelazione con acque che non richiedono trattamento. Per quanto non espressamente disposto o richiamato nel presente regolamento, si rinvia alla legislazione e alla normativa statale e regionale.

art. 48 – Procedura per l'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali

48.1 La domanda di autorizzazione allo scarico va inoltrata su apposita modulistica all'ente competente alla sua ricezione corredata con:

- a) indicazione delle caratteristiche quantitative e qualitative dello scarico;
- b) indicazione della quantità di acqua da prelevare nell'anno solare;
- c) indicazione del corpo ricettore e del punto previsto per il prelievo delle acque reflue al fine del controllo;
- d) descrizione del sistema complessivo di scarico, ivi comprese le operazioni ad esso funzionalmente connesse (compresa la planimetria delle reti di scarico in scala adeguata sottoscritta da tecnico abilitato con l'individuazione di tutti i punti di connessione al/ai terminale/i di allacciamento da prevedere nell'atto autorizzativo e, per ognuno di questi, della tipologia di acqua di scarico da autorizzare);
- e) calcoli di dimensionamento di tutte le opere trattanti le acque reflue da scaricare;
- f) descrizione dell'eventuale sistema di misurazione del flusso degli scarichi;
- g) caratteristiche dei sistemi d'allarme e di messa in sicurezza dello scarico in caso di disservizio;
- h) indicazione dei mezzi tecnici impiegati nel processo produttivo e nei sistemi di scarico;
- i) indicazione dei sistemi di depurazione utilizzati per conseguire il rispetto dei valori limite di emissione;



- j) dichiarazione di assenza di sistemi di stoccaggio e/o diluizione tali da modificare le caratteristiche quantitative e qualitative dello scarico proveniente dal ciclo di lavorazione, salvo diversa prescrizione del Gestore in merito a sistemi di equalizzazione.

Tutti gli allegati devono essere sottoscritti da un tecnico abilitato, oltre che dal titolare dello scarico, con le modalità previste dalla normativa vigente.

48.2 Il Gestore provvede all'espletamento della fase istruttoria, con controllo della completezza della domanda ed eventuale richiesta di eventuali integrazioni documentali che si rendessero necessarie. A seguito di un sopralluogo ispettivo sullo stato del sistema fognario e sul sistema di approvvigionamento idrico, da acquedotto o da altra fonte, il Gestore notifica al richiedente, la necessità di adeguamento e/o di messa a norma.

Al termine positivo dell'istruttoria il Gestore provvede al rilascio dell'autorizzazione allo scarico.

48.3 In caso di accertata non conformità il Gestore provvede a notificare al richiedente gli interventi di adeguamento finalizzati all'ottenimento della conformità ovvero propone il rilascio di un'autorizzazione allo scarico con prescrizioni.

48.4 L'autorizzazione allo scarico, in base a quanto stabilito all'art. 101, comma 1, del D.Lgs. n.152/06, può stabilire specifiche deroghe ai limiti previsti nell'allegato 5 dello stesso D.Lgs. n.152/06 ed idonee prescrizioni per i periodi di avviamento e di arresto e per l'eventualità di guasti nonché per gli ulteriori periodi transitori necessari per il ritorno alle condizioni di regime, tenendo conto della capacità dell'impianto di depurazione pubblico a cui viene convogliato lo scarico e previo parere del Gestore.

L'autorizzazione deve pertanto specificare l'entità della deroga, le motivazioni per le quali è stata rilasciata ed il periodo di validità della stessa, e deve definire le condizioni da rispettare a regime.

48.5 Le spese inerenti i rilievi, i controlli, i sopralluoghi, nonché i pareri tecnici per l'istruttoria delle domande di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura, sono a carico del titolare dello scarico e sono quantificate sul Tariffario approvato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi".

art. 49 – Validità autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali

49.1 La durata dell'autorizzazione allo scarico in fognatura è subordinata a quanto previsto dal D.P.R. n.59/13 e successive modifiche e integrazioni.

49.2 Sei mesi prima della scadenza ne deve essere richiesto il rinnovo, secondo la procedura prevista dal presente regolamento. Se la domanda di rinnovo è stata tempestivamente presentata, lo scarico può essere provvisoriamente mantenuto in funzione nel rispetto delle prescrizioni contenute nella precedente autorizzazione, fino all'adozione di un nuovo provvedimento.

49.3 Ove uno o più stabilimenti conferiscano, tramite condotta, ad un terzo soggetto, titolare della scarico finale, le acque reflue provenienti dalle proprie attività, oppure tra più stabilimenti sia stato costituito un consorzio per lo scarico in comune delle acque reflue provenienti dalle attività dei consorziati, l'autorizzazione è rilasciata in capo al titolare dello scarico finale o al consorzio medesimo, ferme restando le responsabilità dei singoli titolari delle attività suddette e del Gestore del relativo impianto di depurazione in caso di violazione delle disposizioni della parte terza del presente regolamento.



49.4 Per gli insediamenti di attività trasferita da altro sito, anche adiacente, o frutto di ampliamento o ristrutturazione, da cui derivi uno scarico nuovo o con caratteristiche diverse, e/o con acque reflue industriali aventi caratteristiche qualitativamente o quantitativamente diverse da quelle dello scarico preesistente, deve essere richiesta una nuova autorizzazione allo scarico.

49.5 Nelle ipotesi in cui venga modificato, anche temporaneamente, lo scarico, seppure senza modificarne le caratteristiche qualitative o quantitative delle acque reflue, deve essere data comunicazione al Gestore, il quale, verificata la situazione, potrà adottare i provvedimenti che si rendessero necessari.

art. 50 – Impianti di pretrattamento

50.1 L'Utente industriale, i cui scarichi non rientrino nei limiti di accettabilità stabiliti dalla tabella 3 dell'Allegato 5 del D.Lgs. n.152/06, ha l'obbligo di provvedere al conseguimento dei limiti richiesti mediante idonei impianti di pretrattamento.

50.2 Il Gestore potrà richiedere la realizzazione di un sistema di equalizzazione della portata di scarico.

50.3 Gli eventuali strumenti di controllo devono essere conformi a quanto stabilito dal Gestore in sede di autorizzazione allo scarico. Ogni loro modifica o sostituzione può essere effettuata solamente dopo aver ottenuto il benestare del Gestore.

50.4 L'Utente è l'esclusivo responsabile del proprio impianto di pretrattamento e ne assicura il suo corretto funzionamento. L'Utente è altresì responsabile della mancata manutenzione degli eventuali strumenti di misura e controllo installati a bordo dell'impianto medesimo.

50.5 Nell'eventualità di disservizi dell'impianto di pretrattamento e degli eventuali sistemi di controllo e di registrazione degli scarichi per avaria e/o straordinaria manutenzione, l'Utente deve darne immediata comunicazione scritta al Gestore, il quale ha la facoltà di prescrivere limitazioni o anche la sospensione dello scarico per tutta la durata del "*fuori servizio*" dell'impianto.

50.6 Il Gestore ha la facoltà di accedere all'area dell'impianto e all'impianto stesso al fine di effettuare il prelievo di campioni di acque reflue e gli opportuni controlli e verifiche.

art. 51 – Divieti allo scarico di acque reflue industriali

51.1 I valori limite di emissione non possono in alcun caso essere conseguiti mediante diluizione con acque prelevate esclusivamente allo scopo.

51.2 Non è comunque consentito diluire con acque di raffreddamento, di lavaggio o prelevate esclusivamente allo scopo gli scarichi parziali contenenti le sostanze di cui alla tabella 5 dell'allegato 5 del D.Lgs. n.152/06, prima del trattamento per adeguarli ai limiti previsti dal medesimo decreto. Le acque di raffreddamento, qualora compatibili con il sistema fognario/depurativo, possono essere immesse nella rete fognaria di raccolta delle altre acque reflue industriali a valle del pozzetto di ispezione e prelievo generale mediante condotte separate.



art. 52 – Sversamenti accidentali

52.1 Il titolare dello scarico e/o il responsabile di immissioni accidentali o comunque involontarie in rete fognaria, al di fuori delle modalità e dei limiti qualitativi e quantitativi autorizzati, sono tenuti a darne immediata comunicazione al Gestore, telefonicamente (chiamando il numero di Pronto intervento) al massimo entro 1 ora dagli accadimenti, onde permettere la tempestiva adozione degli eventuali provvedimenti presso la sede aziendale e/o presso la rete fognaria e/o presso l'impianto pubblico di depurazione cui lo scarico affluisce, atti a contenere i potenziali effetti dannosi determinati dalle immissioni accidentali o comunque involontarie in rete fognaria.

Il titolare dello scarico e/o il responsabile di immissioni accidentali o comunque involontarie sono tenuti a seguire le disposizioni impartite anche telefonicamente o verbalmente dal Gestore.

52.2 Qualora il fatto possa avere conseguenze sulla tutela delle acque dall'inquinamento e cioè ogni qualvolta le immissioni accidentali o comunque involontarie in rete fognaria determinino il superamento dei limiti di emissione nella rete fognaria, di cui alla Tabella 3 dell'allegato 5 del D.Lgs. n.152/06 ed ogni qualvolta le immissioni accidentali o comunque involontarie in rete fognaria determinino il superamento dei limiti di emissione di cui all'allegato 5 del D.Lgs. n.152/06 dello scarico finale dell'impianto di trattamento di acque reflue e comunque ogni qualvolta le immissioni accidentali o comunque involontarie in rete fognaria determinino un guasto od un cattivo funzionamento dell'impianto di trattamento di acque reflue, il Gestore è tenuto a dare tempestivamente comunicazione degli accadimenti all'A.R.P.A.V..

52.3 Il responsabile degli scarichi volontari o accidentali di sostanze pericolose in argomento è tenuto al risarcimento dell'eventuale danno provocato al Gestore ed agli altri Utenti coinvolti, nonché al risarcimento delle eventuali spese di ripristino delle reti e degli impianti di depurazione.

52.4 Il Gestore è tenuto a verificare ed eventualmente intervenire anche in seguito a segnalazioni provenienti da soggetti diversi dal titolare dello scarico e dal responsabile dell'immissione.

art. 53 – Funzioni di vigilanza e controllo sugli scarichi in pubblica fognatura

53.1 Le funzioni di vigilanza e controllo sono svolte dal Gestore, fatta salva la facoltà da parte di altri Enti preposti di eseguire controlli su tali scarichi, sia autonomamente, sia su segnalazione del Gestore per particolari situazioni di criticità.

53.2 Il Gestore organizza un adeguato servizio di controllo, secondo le modalità previste dall'art.165 del D.Lgs. n.152/06, anche avvalendosi di ditte terze incaricate. I soggetti incaricati dal Gestore per l'effettuazione del servizio di cui sopra sono autorizzati a effettuare le ispezioni, i controlli e i prelievi necessari all'accertamento del rispetto dei valori limite di emissione, delle prescrizioni contenute nell'autorizzazione allo scarico e nel presente regolamento, delle caratteristiche delle fonti d'approvvigionamento idrico utilizzate, delle condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi, della funzionalità degli impianti di pretrattamento.

Nell'ambito dei controlli allo scarico di acque reflue industriali potranno essere rilevati anche il consumo di acqua prelevata da fonti diverse dal pubblico acquedotto, la natura delle materie prime lavorate, le fasi di lavorazione.



53.3 Il titolare dello scarico è tenuto a fornire le informazioni richieste e a consentire l'accesso ai luoghi dai quali si origina lo scarico ed in generale a tutti i locali o reparti in cui si svolge il ciclo di produzione.

53.4 I controlli sugli scarichi allacciati alla rete fognaria hanno altresì il valore di accertamenti fiscali in materia tariffaria e di verifica quali-quantitativa degli scarichi.

Fatti salvi i controlli previsti dalla tariffa sugli scarichi industriali di cui all'art.56, gli ulteriori controlli analitici sulle concentrazioni di inquinanti negli scarichi industriali prescritti in autorizzazione allo scarico sono effettuati dal Gestore e posti a carico del titolare dello scarico, sulla base del listino del Gestore, preventivamente sottoposto al Consiglio di Bacino *"Dolomiti Bellunesi"*.

53.5 Si potrà dare luogo ad un prelievo di acque di scarico dell'insediamento tale da costituire un campione significativo per la determinazione/verifica tariffaria e per la verifica del rispetto dei valori limite di emissione e delle prescrizioni autorizzative e/o del presente regolamento.

53.6 Per le acque reflue industriali scaricate nella rete fognaria, il punto di campionamento dello scarico si intende fissato immediatamente a valle dell'impianto di pretrattamento.

Il punto di campionamento deve essere reso accessibile al Gestore, o ai soggetti da questo incaricati, per l'espletamento di tutte le attività necessarie al controllo degli scarichi. In caso contrario il campionamento verrà effettuato sia in corrispondenza dello scarico dell'impianto di trattamento (a monte del punto di confluenza degli scarichi che possono attuare la miscelazione) sia nel pozzetto di campionamento posto a monte dell'immissione nella pubblica fognatura.

53.7 Il prelievo di norma avviene mediante un campione medio prelevato nell'arco delle tre ore. Tuttavia, è ammessa la possibilità di effettuare campioni istantanei o comunque di durata differente dalle tre ore, qualora il Gestore ritenga che tale modalità sia maggiormente rappresentativa del reflu scaricato; è suddiviso in due campioni sigillati, uno dei quali viene consegnato al titolare dello scarico o ad un suo dipendente. L'analisi è effettuata secondo le metodiche previste dalla vigente normativa.

53.8 L'attività di controllo è svolta nel rispetto del *"Diritto alla difesa e contraddittorio"* e pertanto di tutte le operazioni effettuate è redatto apposito verbale che viene consegnato in copia al titolare dello scarico. Della data ed orario di apertura del campione ed inizio dell'analisi è data comunicazione al titolare dello scarico all'atto del prelievo del campione.

53.9 Nel caso in cui dall'analisi risulti che lo scarico di acque reflue industriali non contenente sostanze pericolose nella rete fognaria non è conforme ai limiti stabiliti nell'autorizzazione allo scarico, il Gestore comunica nei tempi più brevi possibili gli esiti delle rilevazioni effettuate al titolare dello scarico ed agli Organi competenti.

53.10 Analoga comunicazione viene effettuata nel caso in cui venisse rilevato uno scarico sprovvisto di valida autorizzazione ovvero effettuato non rispettando le prescrizioni previste dall'autorizzazione.

art. 54 – Revoca dell'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali

54.1 Il Gestore si riserva la possibilità di diffida, sospensione e revoca dell'autorizzazione allo scarico, secondo le modalità stabilite dall'art. 130 del D.Lgs. n.152/06 quando:



- le caratteristiche dello scarico ovvero delle opere fognarie private ovvero dell'eventuale impianto di trattamento aziendale risultino difforni da quanto stabilito nell'atto autorizzativo in vigore;
- gli accertamenti analitici eseguiti su campioni prelevati da scarichi di acque reflue industriali non rientrano nei limiti imposti dalla Tabella 3 dell'Allegato 5 del D.Lgs. n.152/06;
- siano intervenute modifiche dei cicli produttivi che comportino cambiamenti delle caratteristiche quali-quantitative delle acque reflue di scarico senza che ne sia data comunicazione al Gestore nei tempi e nei modi previsti;
- sia rilevata la mancata osservanza di prescrizione imposta dal Gestore in sede autorizzativa;
- sia rilevata una inadeguata gestione o manutenzione delle reti interne di raccolta reflui, degli eventuali impianti di pretrattamento, dei collettori privati d'allacciamento e dei sistemi di monitoraggio, campionamento e registrazione delle acque reflue.

54.2 Qualora si verificano le infrazioni di cui al comma precedente, fatta salva l'applicazione delle sanzioni amministrative e penali previste dalle normative vigenti in materia, il Gestore ingiunge all'utenza di adeguarsi alle prescrizioni entro un termine tecnicamente ragionevole, trascorso infruttuosamente il quale il Gestore revoca l'autorizzazione concessa, provvedendo all'interruzione d'ufficio dello scarico, con addebito di tutte le spese all'utenza stessa.

art. 55 – Volume scaricato per le acque reflue industriali

55.1 Ai fini tariffari per ciascun Utente con reflui industriali, il volume è assunto, di norma, pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto.

55.2 Nei casi in cui il volume scaricato sia diverso dal volume prelevato dall'acquedotto, per effetto dell'esistenza di punti di attingimento privati o per effetto di processi produttivi che diminuiscono o aumentano le quantità di reflu scaricate, il volume scaricato è determinato con le modalità seguenti:

- a) idonea misurazione eseguita sul punto di scarico.
L'installazione del misuratore allo scarico avviene:
 - i. su richiesta del Gestore e, in ogni caso, quando ritenuto opportuno per motivi tecnici o ambientali;
 - ii. su richiesta dell'Utente industriale.
- b) idonea misurazione eseguita al punto di attingimento privato, ove disponibile;
- c) negli altri casi, mediante stima ragionevole e motivata, previa autorizzazione del Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi" e secondo le modalità dal medesimo stabilite.

55.3 Gli oneri di installazione dei misuratori sono a cura e a carico dell'Utente industriale.

art. 56 – Raccolta dati di misurazione delle acque reflue industriali

56.1 Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta dei dati di volume scaricato – sia rilevati con apposito misuratore allo scarico, che determinati sulla base dei valori prelevati - con obblighi differenziati sulla base dei volumi annui di reflu, come risultanti dalla fatturazione emessa riferita al più recente anno solare:

- 2 tentativi di raccolta all'anno per quantitativi inferiori o uguali a 3.000 mc;
- 3 tentativi di raccolta all'anno per quantitativi superiori a 3.000 mc.



56.2 Il raggiungimento del numero minimo di tentativi di raccolta delle misure può essere conseguito anche mediante telelettura o mediante autolettura da parte dell'Utente industriale. Il Gestore procede alla validazione della misura comunicata dall'Utente ai fini del suo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

56.3 I cicli di raccolta delle misure devono essere organizzati secondo criteri di ragionevolezza, tenendo conto della variabilità e della stagionalità di taluni scarichi industriali, allo scopo di conseguire la migliore conoscenza possibile in ordine al profilo di utilizzo dei servizi di fognatura e depurazione. Laddove siano previsti obblighi di verifica qualitativa dello scarico, è fatto obbligo di rilevazione delle misure volumetriche contestualmente a tali attività.

56.4 Le concentrazioni degli inquinanti principali **COD, SST, N, P** e degli inquinanti specifici che rientrano nel calcolo sono determinate come media aritmetica dei valori ottenuti da:

- le 3 più recenti rilevazioni, dove vengano effettuate fino a 3 determinazioni all'anno;
- da tutte le rilevazioni dell'anno, in caso di più di 3 determinazioni analitiche all'anno.

Le concentrazioni dei parametri inquinanti per i quali non sono ancora disponibili 3 rilevazioni, nelle more del completamento dei campionamenti necessari, sono poste pari, per ciascun inquinante principale o specifico:

- al 70% dei corrispondenti valori indicati negli atti autorizzativi, nei casi di assenza di rilevazioni o di presenza di 1 o 2 rilevazioni con valori fino al 70% dell'autorizzato;
- al 100% dei corrispondenti valori indicati negli atti autorizzativi, nei casi di presenza di 1 o 2 rilevazioni con valori superiori al 70% dell'autorizzato.

56.5 Il Gestore è tenuto ad effettuare un numero minimo annuale di determinazioni analitiche sui reflui industriali al fine di individuare le concentrazioni degli inquinanti principali e specifici da utilizzare nella formula tariffaria. Il numero minimo di determinazioni analitiche indicato nella successiva tabella può essere conseguito anche mediante l'utilizzo di dati derivati da analisi condotte in regime di autocontrollo dall'Utente industriale, secondo modalità definite dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi". Al fine dell'individuazione del numero minimo di determinazioni analitiche, le sostanze pericolose da considerare sono solamente quelle utilizzate nel ciclo produttivo aziendale e/o quelle che possono interessare le acque reflue scaricate.

56.6 Il numero minimo di determinazioni analitiche è individuato sulla base dei volumi scaricati, applicandosi la condizione più stringente nei casi in cui il volume massimo giornaliero e il volume annuo scaricati dall'Utente industriale ricadano in classi di obbligo diverse sulla base della tabella:

| Volume scaricato* | Numero determinazioni analitiche annuali minime dei reflui industriali con assenza di sostanze pericolose | Numero determinazioni analitiche annuali minime dei reflui industriali con presenza di sostanze pericolose |
|---|---|--|
| ≤ 15 mc/gg e ≤ 3.000 mc/anno | 0 | 1 |
| 6-100 mc/gg o 3.001-25.000 mc/anno | 1 | 2 |
| 101-400 mc/gg o 25.001-100.000 mc/anno | 2 | 3 |
| > 400 mc/gg o > 100.000 mc/anno | 3 | 4 |



* Ai fini della presente tabella, per volume scaricato si intende il volume massimo giornaliero o il volume annuo, come risultanti dalla fatturazione emessa riferita al più recente anno solare.

56.7 Le determinazioni analitiche sono riferite, di norma, a un campione medio prelevato nell'arco delle tre ore. Tuttavia, è ammessa la possibilità di effettuare campioni istantanei o comunque di durata differente dalle tre ore, qualora il Gestore ritenga che tale modalità sia maggiormente rappresentativa del refluo scaricato.

56.8 L'Utente ha diritto a presenziare a tutte le fasi del controllo, inclusi il campionamento, l'apertura del campione e l'esecuzione dell'analisi. Il Gestore è tenuto a consegnare all'Utente che ne faccia richiesta, una porzione del campione prelevato dal medesimo, al fine di garantire all'Utente la possibilità di effettuare l'analisi presso un laboratorio di sua fiducia. Per motivi di trasparenza e tutela dell'utenza, il Gestore deve garantire adeguate modalità di informazione agli Utenti relativamente alle modalità di esecuzione dei prelievi e di determinazione analitica.

art. 57 – unione di più scarichi delle acque reflue industriali

57.1 È ammessa l'unione degli scarichi di più utenze industriali prima dell'immissione nella fognatura nei casi in cui lo scarico sia già esistente e/o nel caso in cui particolari condizioni lo rendano tecnicamente ed economicamente conveniente così come previsto dall'art.124 del D.Lgs. n.152/06.

57.2 Per ciascuna utenza, dovrà comunque essere realizzato un distinto collettore di allacciamento dotato di un pozzetto di ispezione e campionamento, in modo tale che avvenga assicurata la possibilità di controllo su ciascun scarico.

57.3 Qualora il collettore di raccolta di uno o più scarichi attraversi proprietà diverse da quelle dell'Utente, sussiste l'obbligo della costituzione di una servitù a favore dell'Utente del collettore che potrà accedervi in ogni momento per le operazioni di ordinaria/straordinaria manutenzione.



TITOLO VII TARIFFAZIONE DEL SERVIZIO

art. 58 – Articolazione tariffaria

58.1 L'articolazione tariffaria prevede:

- una **Quota Fissa**;
- una **Quota Variabile**;

distinte per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in cui è reso il servizio idrico integrato.

58.2 È prevista una distinta articolazione tariffaria per i reflui industriali, di cui all'art.62.

58.3 L'articolazione tariffaria non prevede l'applicazione di tariffe per consumo minimo impegnato.

58.4 L'articolazione tariffaria viene definita dal Consiglio di Bacino *"Dolomiti Bellunesi"*, ente di governo dell'Ambito territoriale Ottimale *"Alto Veneto"* di cui alla Legge Regionale 27 aprile 2012 n.17 *"Disposizioni in materia di risorse idriche"*, e viene applicata ed aggiornata secondo le modalità previste dall'Autorità nazionale di regolazione.

art. 59 – Quota fissa

59.1 A tutte le utenze allacciate al servizio idrico integrato è applicata una quota fissa annuale non correlata al consumo che – in linea generale – rifletta gli oneri afferenti alla sicurezza e garanzia del servizio, suddivisa distintamente per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

59.2 Le quote fisse annuali sono differenziate per categorie, tipologie e sotto tipologie d'uso, secondo la tassonomia generale delle utenze di cui ai precedenti articoli da 2 a 11.

Per le utenze di cui all'art.9.7 idranti antincendio, si precisa che la quota fissa è riferita all'allaccio della rete antincendio per ogni utenza, indipendentemente dal numero di idranti o bocche antincendio alimentate presso la medesima utenza.

59.3 Alle utenze non allacciate a tutti e tre i servizi idrici integrati di acquedotto, fognatura e depurazione sono applicate solo le quote fisse relative ai servizi effettivamente allacciati.

59.4 Alle utenze allacciate solo per una parte d'anno al servizio le rispettive quote fisse annuali vengono ricalcolate sulla base delle giornate di servizio effettivamente allacciato.

Non sono scomputabili periodi di servizio disponibile ma non effettivamente fruito dall'Utente (ad esempio: irraggiungibilità dell'utenza causa neve), anche per motivi di indisponibilità del servizio da parte dell'Utente (ad esempio: il congelamento della linea a valle del punto di consegna). Sono fatte salve le previsioni di cui all'art.39.5.

59.5 Alle utenze condominiali prive di contatori distinti di cui all'art.5.1 vengono comunque applicate tante quote fisse distinte in ragione delle relative utenze sottese effettivamente attivate.



59.6 Alle utenze che conferiscono ai servizi di fognatura e depurazione reflui industriali di cui alla relativa tariffazione specifica, vengono applicate la rispettiva Quota Fissa e Quota Capacità relativa ai reflui industriali, di cui all'art.62.

art. 60 – Quota variabile

60.1 A tutte le utenze viene applicata una quota variabile, legata al consumo effettivo, determinato in base alla misura rilevata da un apposito misuratore, di cui il Gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica, anche laddove richiesta dall'Utente, come previsto dal TIMSI, cui il presente fa riferimento per la necessaria integrazione. Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi della normativa vigente.

60.2 Le quote variabili sono previste distintamente per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Alle utenze non allacciate a tutti e tre i servizi idrici integrati di acquedotto, fognatura e depurazione sono applicate solo le quote variabili relative ai servizi effettivamente allacciati.

60.3 Le quote variabili sono differenziate per categorie, tipologie e sotto tipologie d'uso, secondo la tassonomia generale dell'articolazione tariffaria di cui ai precedenti articoli da 2 a 11. Le utenze domestiche residenti sono suddivise per tipologie relative al numero di componenti l'utenza.

60.4 Le quote variabili per il solo servizio di acquedotto sono altresì modulate per fascia di consumo, suddivisa tra:

- **Fascia agevolata** (o fascia di consumo annuo agevolato) indica il primo scaglione di consumo in cui, ai sensi del presente provvedimento, deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente al fine di prevedere che a detta tipologia di utenza sia assicurato il quantitativo essenziale di acqua a tariffa agevolata; può essere prevista anche per altre tipologie di utenza;
- **Fascia base** indica lo scaglione di consumo che precede quelli di eccedenza, nell'ambito della quota variabile del servizio di acquedotto, a cui viene applicata la tariffa base;
- **Fasce di eccedenza** (laddove previste), sono gli scaglioni di consumo, fino ad un massimo di tre, eccedenti quello base, a cui applicare tariffe unitarie crescenti;

60.5 Le fasce di consumo per le utenze domestiche residenti sono articolate in base al numero di componenti l'utenza stessa, applicando appositi coefficienti familiari di modulazione dei consumi in ambito domestico, come definiti in sede di approvazione tariffaria.

Nel caso di indisponibilità di tutti i dati necessari, in via provvisoria sino alla creazione delle relative banche dati, e comunque entro il 1° gennaio 2022, è consentita al Gestore l'applicazione di una articolazione tariffaria standard, ossia considerando un'utenza domestica residente tipo di tre componenti.

60.6 Le fasce di consumo agevolato per le utenze domestiche residenti sono articolate in base al numero di componenti, assicurando volumi superiori al quantitativo essenziale di acqua, ovvero al quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.



60.7 Le quote variabili con riferimento al servizio di fognatura e al servizio di depurazione, sono proporzionali al consumo, ma non modulata per fasce. Come previsto dal TIMSII, ai fini dell'applicazione dei corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura nonché il volume dei reflui depurato sono assunti pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto, salvo che non siano installati appositi misuratori di portata per lo scarico in pubblica fognatura.

60.8 Alle utenze condominiali di cui all'art.5.1 prive di contatori distinti di cui all'art.65 vengono applicate quote variabili su volumi di consumo equamente suddivisi tra tutte le relative utenze sottese effettivamente attivate, differenziate per categorie, tipologie, sotto tipologie assegnate e relativa fascia di consumo, come previsto all'art.65.3.

60.9 Alle utenze che conferiscono ai servizi di fognatura e depurazione reflui industriali di cui alla relativa tariffazione specifica, viene applicata la Quota Variabile relativa ai reflui industriali.

Art. 61 – Agevolazioni sociali per le utenze domestiche

61.1 Le agevolazioni sociali previste dal *“bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli Utenti domestici economicamente disagiati”* sono disposte dall'Autorità di regolazione a livello nazionale, secondo un apposito dispositivo TIBSI, cui si rimanda per gli aspetti applicativi vigenti.

61.2 Le eventuali agevolazioni sociali integrative a carattere locale di sostegno alle utenze deboli sono stabilite dall'ente di governo dell'ambito con apposito Regolamento separato, cui si rimanda per gli eventuali aspetti applicativi vigenti.

art. 62 – Tariffazione per i reflui industriali

62.1 La tariffa per ciascun Utente industriale è determinata ai sensi delle prescrizioni di cui al TICSII già citato come segue:

$$T_p^{ATO} = QF_p^{ATO} + QC_p^{ATO} + QV_p^{ATO} \cdot V_p$$

dove:

- QF rappresenta la **quota fissa**, indipendente dal volume (€/anno);
- QC è la **quota di capacità**, legata alla capacità di depurazione impegnata per garantire il trattamento del refluo industriale conferito (€/anno);
- QV è la **quota variabile**, commisurata al volume e alla qualità del refluo scaricato (€/mc);
- V è il volume annuo scaricato dall'Utente industriale, espresso in metri cubi (mc/anno).

62.2 La Quota Fissa è quantificata sulla base di:

- a) costi di gestione contrattuale dell'Utente;
- b) costi della misura dei volumi scaricati;
- c) costi delle verifiche di qualità dei reflui industriali.

La Quota Fissa è distinta in più tipologie, di ammontare differenziato sulla base della numerosità delle determinazioni analitiche richieste dalla normativa di riferimento per le varie utenze industriali. La Quota Fissa non è attribuita al servizio di fognatura qualora l'Utente industriale risulti direttamente allacciato all'impianto di depurazione.



62.3 La Quota di Capacità è commisurata al volume massimo autorizzato allo scarico ed alle concentrazioni di COD e SST massime rinvenibili negli atti di autorizzazione, secondo la seguente formulazione:

$$QC_p^{ATO} = \{ \%_{COD, aut} \cdot COD_{aut, p} \} + \{ \%_{SST, aut} \cdot SST_{aut, p} \} \cdot V_{aut, p} \cdot Td_{capacità}^{ATO}$$

Il volume massimo autorizzato allo scarico è calcolato moltiplicando il volume massimo giornaliero autorizzato (mc/giorno) per 365 giorni, salvo che nel caso di utenze in cui il processo produttivo è attivo per non più di 6 mesi per le quali, previa idonea documentazione comunicata al Gestore, il volume annuo viene riproporzionato sulla base dei mesi di effettiva attività.

Laddove il volume massimo autorizzato non fosse disponibile agli atti o attualizzato, è ammesso temporaneamente l'utilizzo del volume massimo annuo rilevato negli ultimi tre anni.

Laddove la concentrazione di COD e SST autorizzata non fosse disponibile agli atti o attualizzata, è ammesso temporaneamente l'utilizzo dei valori massimi rilevati per ciascun parametro negli ultimi tre anni.

62.4 La Quota Variabile è commisurata al volume e alla qualità del refluo scaricato, calcolata come somma della tariffa unitaria di fognatura per l'utenza industriale (Euro/mc) e della tariffa unitaria quali-quantitativa di depurazione relativa al trattamento dei reflui equivalenti al refluo di riferimento (Euro/mc), con riferimento alla concentrazione degli inquinanti principali COD, SST, N, P e degli ulteriori inquinanti specifici eventualmente identificati dall'ente di governo dell'ambito, secondo la seguente formulazione:

$$QV_p^{ATO} = Tf_{ind}^{ATO} + \max \left\{ 1; \left[\%_{COD} \cdot \frac{COD_p}{COD_{rif}} + \%_{SST} \cdot \frac{SST_p}{SST_{rif}} + \%_N \cdot \frac{N_p}{N_{rif}} + \%_P \cdot \frac{P_p}{P_{rif}} + \sum_j \%_{X,j} \cdot \frac{X_{j,p}}{X_{j,rif}} \right] \right\} \cdot Td_{ind}^{ATO}$$

dove:

- **Tf** rappresenta la tariffa unitaria di fognatura per l'utenza industriale (Euro/mc);
- **Td** rappresenta la tariffa unitaria quali-quantitativa di depurazione relativa al trattamento dei reflui equivalenti al refluo di riferimento (Euro/mc);
- **%COD, %SST, %N, %P e %X_j** sono le percentuali che, applicate alla tariffa unitaria, tengono conto dei costi di abbattimento degli inquinanti principali COD, SST, N, P e degli eventuali inquinanti specifici X_j previsti dall'ente di governo dell'ambito.
- **COD_p, SST_p, N_p, P_p e X_{j,p}** rappresentano le concentrazioni degli inquinanti principali ed eventuali ulteriori inquinanti specifici presenti nello scarico dell'Utente industriale p (mg/l); in particolare, ai fini dell'applicazione della formula, la concentrazione dell'azoto totale nel refluo p-esimo scaricato (N_p), può essere assunta pari al valore della concentrazione del parametro TKN (mg/l). Tali concentrazioni devono comunque essere determinate, anche qualora nessun impianto di depurazione presente nell'ATO abbia trattamenti finalizzati alla rimozione di azoto e fosforo;
- **COD_{rif}, SST_{rif}, N_{rif}, P_{rif}** rappresentano le concentrazioni del refluo di riferimento dei quattro inquinanti principali (mg/l) ed il loro valore è pari ai limiti di scarico in corpo idrico superficiale per reflui industriali di cui alla Tabella 3, colonna "Scarico in acque superficiali", dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. per aree sensibili;



| parametro | Valore (mg/l) |
|--------------------------|---------------|
| COD_{rif} | 160 |
| SST_{rif} | 80 |
| N_{rif} | 10 |
| P_{rif} | 1 |

- **X_jrif** rappresenta le concentrazioni del refluo di riferimento di ciascuno degli ulteriori inquinanti specifici X_j introdotti dall'EGA (mg/l); in analogia con gli inquinanti principali, le concentrazioni di riferimento X_jrif assumono i valori stabiliti nella Tabella 3, colonna scarico in acque superficiali, dell'Allegato 5 alla Parte terza del D.Lgs. n.152/06 e s.m.i.

L'Ente di governo dell'ambito può introdurre un fattore moltiplicativo per tener conto di reflui di natura specifica, che determinano un impatto sui costi dell'infrastruttura fognaria a causa delle loro caratteristiche corrosive o incrostanti.

62.5 I titolari di scarichi di acque reflue industriali con approvvigionamento idrico autonomo, entro il 31 Gennaio di ogni anno, per l'anno precedente, sono tenuti all'autodenuncia annuale dei quantitativi di acqua utilizzati necessari per la determinazione della tariffa del servizio di fognatura e di depurazione, su apposito modello messo a disposizione dal Gestore.

Sono fatti salvi i controlli d'ufficio del Gestore, attraverso i propri organi tecnici e/o delle pubbliche Autorità territorialmente competenti, sia per quanto attiene ad aspetti quantitativi che a quelli 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 del presente regolamento e delle eventuali prescrizioni presenti nell'autorizzazione allo scarico, secondo le modalità previste.

62.6 Agli Utenti industriali per i quali siano state rilevate concentrazioni degli inquinanti principali e/o, ove previsto, degli inquinanti specifici superiori ai valori autorizzati, il Gestore applica nella successiva fatturazione, in aggiunta alla tariffa, un elemento di penalizzazione secondo la metodologia prevista dall'art.22 del TICS.

62.7 La rilevazione del superamento delle concentrazioni autorizzate, per ciascun parametro inquinante principale o specifico, deve essere confermata da una seconda determinazione analitica. Nel corso della seconda determinazione analitica è cura del Gestore comunicare all'Utente l'esito di superamento dei limiti rilevato nel corso della verifica precedente.

62.8 L'elemento di penalizzazione cessa di essere applicato nella tariffa annua successiva alla prima determinazione analitica che non rileva il superamento dei limiti autorizzati.

62.9 La spesa annua di ciascun Utente industriale p-esimo, a parità di refluo scaricato (volume e caratteristiche qualitative), è sottoposta ai limiti di incremento massimi eventualmente stabiliti a tutela dell'utenza da parte dall'Autorità.

Art. 63 – Applicazione ed aggiornamenti tariffari



63.1 L'articolazione tariffaria viene approvata con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci del Consiglio di Bacino "*Dolomiti Bellunesi*", ente di governo dell'ambito "*Alto Veneto*", nelle forme, nei modi e nei tempi ai sensi del rispettivo quadro normativo vigente dettato dall'Autorità di regolazione.

63.2 L'articolazione tariffaria di cui al presente Regolamento viene applicata dal Gestore per la prima volta successivamente all'adozione della nuova struttura dei corrispettivi da parte dell'Ente di governo dell'ambito, con effetto a partire dal 1° gennaio 2018.

Successivamente viene automaticamente aggiornata dal Gestore sulla base del coefficiente annuale di aggiornamento approvato dall'Autorità di regolazione.

63.3 La differenza tra i corrispettivi fatturati sulla base della articolazione tariffaria previgente fino a quel momento applicati ed i corrispettivi che, per i medesimi periodi, risultano dall'applicazione della nuova articolazione tariffaria approvata dall'Ente di governo dell'ambito, sarà oggetto di conguaglio nell'ambito dei documenti di fatturazione emessi dal Gestore per l'anno 2018.

63.4 L'articolazione tariffaria si adegua, ove in contrasto, con le disposizioni normative superiori in materia ovvero viene modificata da parte dell'Ente di governo dell'ambito, secondo le procedure previste dall'Autorità di regolazione.

art. 64 – Norme transitorie per utenze senza contatore

64.1 Alle utenze regolarmente allacciate al servizio di acquedotto ma, al momento dell'entrata in vigore del presente Regolamento, non ancora dotate di contatore e con applicazione del regime tariffario forfetario di cui all'art.11 del previgente "*Regolamento per la distribuzione di acqua potabile*", ovvero alle utenze riferite alle amministrazioni comunali allacciate al servizio di acquedotto senza contatore, viene prescritta l'immediata installazione di contatore, con applicazione delle specifiche condizioni di Tariffario.

64.2 Per formale presentazione di richiesta di installazione contatore, con alloggiamento per il contatore già realizzato, da parte delle utenze di cui al precedente art.64.1 entro e non oltre 12 mesi dall'entrata in vigore del presente Regolamento, saranno applicate le seguenti condizioni:

- per il periodo intercorrente tra il 1° gennaio 2018 e l'effettiva installazione contatore, le previsioni di cui all'art.31 del presente Regolamento secondo l'effettiva tipologia e sotto tipologia di appartenenza dell'utenza;
- per il periodo antecedente fino al 31 dicembre 2017 sono fatte salve le condizioni precedentemente vigenti.

64.3 Contrariamente, dopo 12 mesi dall'entrata in vigore del presente Regolamento senza che sia stata debitamente presentata istanza di installazione contatore per le utenze di cui al precedente art.64.1, il Gestore avrà facoltà di applicare:

- per il periodo intercorrente tra il 1° gennaio 2018 e l'effettiva installazione contatore, le previsioni tariffarie in quota fissa e variabile relative alle utenze con uso temporaneo secondo la tipologia dell'utenza pubblica o privata, di cui all'art.10.8 e 11.2 e sulla base dei consumi stimati di cui all'art.31 del presente Regolamento;
- per il periodo antecedente non prescritto fino al 31 dicembre 2017 sono fatte salve le condizioni precedentemente vigenti.



art. 65 – Norme transitorie per utenze condominiali

65.1 Alle utenze di cui all'art.5.1 inserite all'interno dello stesso stabile e regolarmente allacciate al servizio di acquedotto ma, al momento dell'entrata in vigore del presente Regolamento, non ancora dotate di contatore distinto per ciascuna utenza, cui afferisce quindi una fornitura indivisa con un solo contatore per tutte le utenze, viene prescritta l'immediata installazione di contatore in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile, con piccoli interventi alla rete idraulica interna, la suddivisione degli impianti interni.

65.2 In caso di più utenze inserite all'interno dello stesso stabile, non ancora dotate di contatore distinto per ciascuna utenza, in ragione di una unica rete di distribuzione interna, ed in cui sia tecnicamente impossibile con piccoli interventi alla rete idraulica interna la suddivisione in impianti interni distinti, e caratterizzate tutte (nessuna esclusa) da uso idrico esclusivamente civile (idrotermosanitario) è ammessa una fornitura indivisa con un solo contatore per tutte le utenze, solamente fino alla realizzazione dei primi interventi di natura straordinaria di rifacimento della rete idrica dell'immobile, che dovrà obbligatoriamente comportare la separazione delle reti idriche, l'installazione di un contatore per ciascuna unità catastale.

65.3 Ai soli fini tariffari, le varie utenze senza contatori distinti sottese ad un'unica fornitura e ad un unico contatore identificate da un unico contratto, con un unico titolare di fornitura condominiale, sono denominate "multitariffa".

Per esse si prevede l'emissione di una unica bolletta indirizzata al titolare dell'intera fornitura, riportante gli addebiti per ciascuna utenza finale sottesa, in termini di quote fisse e variabili, riferite alle rispettive tipologie di utenza presenti, secondo la sottotipologia d'uso riconducibile all'uso idrico residente e non residente o produttivo esclusivamente civile (idrotermosanitario) di cui rispettivamente agli artt.6.1, 7.1 ed 8.1.

Con lo stesso criterio per le utenze pubbliche non disalimentabili viene indicata la sottotipologia di cui all'art.9.3, per le utenze pubbliche disalimentabili viene indicata la sottotipologia di cui all'art.10.2 e per le utenze con altri usi viene indicata la sottotipologia di cui all'art.11.2.

Per i rispettivi consumi, il quantitativo misurato dal contatore unico viene suddiviso in tante parti uguali quante sono le utenze sottese.

65.4 Ai soli fini tariffari, le varie utenze senza contatori distinti sottese ad un'unica fornitura e ad un unico contatore identificate da tanti contratti, con tanti titolari di fornitura quante sono le utenze servite, sono denominate "multiutenze".

Per esse si prevede l'emissione di tante bollette indirizzate a ciascun titolare di fornitura, riportante gli addebiti per ciascuna utenza finale sottesa, in termini di quote fisse e variabili, riferite alle rispettive tipologie e sotto tipologie di utenza presenti.

Per i rispettivi consumi, il quantitativo misurato dal contatore unico viene suddiviso in tante parti uguali quante sono le utenze sottese.



TITOLO VIII FATTURAZIONE DEL SERVIZIO

art. 66 – Addebito e Fatturazione

66.1 La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi dell'Utente, relativi al periodo di riferimento; in fattura potranno essere addebitati:

- quote variabili di acquedotto, fognatura e depurazione applicate sui consumi;
- quote perequative applicate sui consumi e destinate all'Autorità;
- quote fisse di acquedotto, fognatura e depurazione, per il periodo di riferimento;
- eventuali:
 - corrispettivi per servizi accessori forniti dal Gestore;
 - rimborsi di spesa;
 - deposito cauzionale;
 - imposte di bollo;
 - arrotondamenti degli importi fatturati;
 - interessi di mora per ritardati pagamenti delle fatture;
- oneri fiscali di legge.

66.2 Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di periodicità, fatte salve:

- a) fatturazioni che contabilizzano ricalcoli;
- b) prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese;

in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;

- c) fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

66.3 La fatturazione utilizza dati relativi ai consumi secondo il seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura dell'Utente, opportunamente validata dal Gestore;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

66.4 la fatturazione deve contenere indicazione delle modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

66.5 In caso di variazioni tariffarie conseguenti a provvedimenti approvativi o normativi, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore. Le variazioni tariffarie per cambio d'uso decorrono dalla data di comunicazione da parte dell'Utente ovvero, in sua mancanza o tempestività, retroattivamente dalla data di variazione ricostruita dal Gestore.



art. 67 – Periodicità di fatturazione

67.1 Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

67.2 In caso di mancato rispetto dello standard specifico di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

67.3 Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione della periodicità di fatturazione, i consumi medi annui delle utenze condominiali di cui all'art.5.1 devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

67.4 Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi.

art. 68 – Tempo per l'emissione della fattura

68.1 Il tempo per l'emissione della fattura, ovvero il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore, è stabilito quale standard specifico di qualità pari a 45 giorni solari consecutivi.

68.2 In caso di mancato rispetto dello standard specifico di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.



art. 69 – Termini e modalità per i pagamenti

69.1 Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa, eccezion fatta per le utenze intestate alla pubblica amministrazione, per cui il termine è fissato in almeno trenta (30) giorni solari. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente dai propri obblighi.

69.2 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento, non possono essere in nessun caso imputati all'Utente. Tuttavia l'utente deve segnalare tempestivamente ed adeguatamente il ritardato o il mancato ricevimento della bolletta. La segnalazione di "*ritardato ricevimento*" si intende tempestiva se avanzata al ricevimento della bolletta stessa; la segnalazione di "*mancato ricevimento*" si intende tempestiva se avanzata al ricevimento della bolletta successiva o al momento del primo avviso o sollecito di pagamento; in entrambi i casi la segnalazione si intende adeguata se presentata tramite l'apposito modulo di autocertificazione disponibile sul sito del Gestore.

In tali casi il Gestore assegnerà una nuova scadenza di pagamento e non addebiterà alcuna spesa aggiuntiva all'utente. Allo scopo di migliorare la qualità del servizio, e di eliminare la necessità di segnalare e comprovare il ritardato o mancato recapito, il Gestore utilizzerà ove possibile e conveniente modalità di consegna delle fatture con tracciamento e certificazione.

69.3 Il Gestore garantisce all'Utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'Utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti a mezzo MAV allegato alla bolletta, gratuitamente presso gli istituti bancari;
- b) domiciliazione bancaria e/o postale;
- c) bollettino postale;
- d) assegni circolari o bancari;
- e) carta bancaria e/o carta di credito;

69.4 Qualora sia prevista una modalità di pagamento onerosa, non può essere addebitato all'Utente un onere superiore a quello previsto o sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

69.5 Qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento, richiedendo un piano di rateizzazione, di norma e salvo un diverso accordo fra le parti, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;

In particolare, nella bolletta vengono fornite almeno le seguenti informazioni all'utente finale:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione,
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

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



69.7 Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

69.8 Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

69.9 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente art. 69.1 sia superata a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore;

art. 70 – Rettifica di fatturazione

70.1 L'utente può inoltrare al Gestore richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora ravvisi la non correttezza dei corrispettivi fatturati.

La richiesta scritta sospende i termini di pagamento della bolletta oggetto di segnalazione fino alla risposta del Gestore.

70.2 Il Gestore è tenuto a fornire una risposta motivata scritta.

70.3 Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente e la data di invio all'Utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

70.4 Nella risposta del Gestore all'Utente deve essere riportato l'esito della verifica, ed in particolare:

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

70.5 Il tempo di risposta è fissato in 30 giorni lavorativi quale standard generale, come indicato nella Carta dei Servizi del Gestore.

70.6 Qualora la verifica evidenzii un credito a favore dell'Utente, il Gestore è tenuto ad accreditarlo all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile.



Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'Utente tramite rimessa diretta, fatta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

70.7 Il tempo di rettifica di fatturazione, ovvero il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, è fissato quale standard specifico in 60 giorni. In caso di riaccredito nella prima fattura utile, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

70.8 In caso di mancato rispetto dello standard specifico di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

art. 71 – Sollecito bonario di pagamento e costituzione in mora

71.1 In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'art. 69.5, un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo art.71.2, evidenziando:
 - i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
 - ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- c) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

71.2 In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente art.71.1.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei



consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali. Quanto sopra, fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti, non si applica nei seguenti casi:

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

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

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora;
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
 - i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato;
 - ii. se la data di cui al precedente punto i. corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite posta elettronica certificata della comunicazione di costituzione in mora;
 - iii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al successivo art.71.6;
- f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente sarà interessato della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
 - i. i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
 - ii. la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - i. è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali;
 - ii. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.



71.4 Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, di cui all'art.10, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento di cui al precedente art.71.1 e della comunicazione di costituzione in mora di cui all'art.71.2;
- b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente disalimentabile, in aggiunta agli importi di cui al precedente paragrafo, unicamente il pagamento:

- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui al successivo art.72.3;
- b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

71.5 Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, salvo quanto disposto dal successivo art.71.6 sulle rateizzazioni, non può essere inferiore a:

- a) venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- b) venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione;
- c) quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

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

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

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente art.71.3.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

71.7 In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora, di cui all'art.71.4, lett.b);
- b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di



costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;

- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui al successivo art.71.9, il gestore ha facoltà di procedere alla escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso consenta la copertura integrale del debito, ovvero, in caso contrario, alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nel successivo art.72, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

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

71.9 L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n.445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

71.10 Al fine di consentire una positiva risoluzione delle procedure di sospensione, il Gestore attiverà anche appositi canali di informazione e coinvolgimento dell'Amministrazione Comunale di riferimento e del Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi".

art. 72 – limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura alle utenze morose.

72.1 In caso di morosità dell'utente domestico residente disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente art.71.2;
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini di cui al precedente art.71.5, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente art.71.9 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente art.71.6.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.



72.2 La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente art.71.5, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

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

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente art.71.3;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini di cui al precedente art.71.5, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente art.71.9 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente art.71.6.

In aggiunta a quanto sopra previsto, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

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

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

- a) qualora decorso il termine di cui al precedente art.71.5, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini di cui al precedente art.71.6;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

72.5 Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, di cui al precedente art.72.4 il gestore può procedere alla sospensione della fornitura nelle seguenti modalità:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora di cui al precedente art.71.2 per un periodo di 18 mesi:
 - i. trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
 - ii. con spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, a carico del gestore;
- b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:



- i. trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.
- ii. con spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore a carico dell'utente;

72.6 Al verificarsi delle condizioni di cui all'art.72.5, la procedura di cui al precedente art.72.4, trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti disalimentabili morose che:

- a) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- b) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui all'art.71.2 nell'arco di 18 mesi.

72.7 In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

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

72.8 In aggiunta a quanto previsto dal precedente art.72.3, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina ARERA in materia di morosità:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione e siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Nel caso di utenze condominiali, il Consiglio di Bacino promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi. Spetta al Consiglio di Bacino la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

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

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



72.11 Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico:

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto al precedente art.72.5;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui al precedente art.71.9.

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

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al precedente art.71.6;
- c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
- d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente art.71.1.

72.13 Il Gestore corrisponde all'Utente in occasione della prima fatturazione utile l'indennizzo automatico di cui ai precedenti art.72.11 e 72.12, come previsto dalla Carta dei Servizi.

Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora" e che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

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

72.15 L'Utente moroso, fatti salvi i casi di cui agli art.72.11 e 72.12, non può pretendere alcun risarcimento di danno derivante dalla limitazione/sospensione/disattivazione dell'erogazione, rimanendo il Gestore esonerato da ogni responsabilità civile e penale per eventuali danni a cose o persone che da ciò potessero derivare.

72.16 Il Gestore ha il diritto di suggellare o rimuovere il contatore nel caso di gravi inadempimenti, tra i quali quando:

- venga accertato un prelievo abusivo in assenza di contratto;
- all'Utente intestatario ne subentri uno nuovo che non abbia eseguito la prescritta voltura del contratto;



- siano manomessi o rotti i sigilli al contatore;
- siano accertate perdite di acqua, guasti agli impianti interni, o, comunque, uno scorrimento incontrollato e costante di acqua dall'impianto interno;

In ogni caso l'Utente non potrà pretendere risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura.

art. 73 – Riattivazione nella fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità

73.1 Il Gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale, a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, comunicato con le modalità di cui al precedente art.71.9.

73.2 Per il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità, misurato in giorni feriali, ovvero il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura, si applica il relativo standard specifico di qualità contrattuale, fissato in 2 giorni feriali.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

art. 74 – Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

74.1 In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro i termini di fatturazione previsti, considerando l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincidente con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura. Nel caso di voltura, il Gestore utilizza l'autolettura del nuovo Utente quale lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto, come già indicato all'art.27.2.

74.2 Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Qualora l'importo dovuto dall'Utente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

74.3 La lettura di cessazione coincide, nel caso di disattivazione della fornitura, con la lettura del misuratore rilevata dal Gestore in fase di chiusura del punto di consegna.



TITOLO IX RELAZIONI CON L'UTENZA

art. 75 – reclami scritti e richieste informazioni

75.1 Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.

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

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

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

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

75.4 Per i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente ad un recapito del Gestore diverso da uno di quelli indicati in bolletta, il Gestore medesimo è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento.

75.5 In tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se la comunicazione dell'utenza sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni, il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

75.6 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti e richieste di informazioni, ovvero il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente o della richiesta di informazioni e la data di invio all'Utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta, è fissato quale standard specifico di qualità in 30 giorni.



75.7 In caso di mancato rispetto dello standard specifico di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

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

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

75.9 In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

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

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si



riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli Utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il Gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico.

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

art. 76 – sportello Utenti

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

76.2 Orari di apertura degli sportelli del Gestore sono rispondenti alle disposizioni dell'Autorità ovvero ad espressa approvazione in deroga, come indicato nell'informazione messa a disposizione dell'utenza sui canali informativi del Gestore.

76.3 Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "*Gestore code*", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Il tempo medio e massimo è fissato quale standard generale, come indicato nella Carta dei Servizi del Gestore.

76.4 Il Gestore mette a disposizione dell'Utente un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei Servizi, il Regolamento d'Utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore.

Il sito internet consente altresì all'Utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.



art. 77 – servizio telefonico

77.1 Il Gestore ha l'obbligo di:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei Servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di call center e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi

Sono fatte salve le deroghe previste dall'Autorità di regolazione.

77.2 Il servizio telefonico deve rispettare gli standard generali previsti dall'Autorità.

art. 78 – servizio telefonico di pronto intervento

78.1 Il Gestore ha l'obbligo di:

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

78.2 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio gas) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio attività commerciali).

In tali casi il Gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

78.3 Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI), con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, ovvero il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione, è fissato quale standard generale, come indicato nella Carta dei Servizi del Gestore.



art. 79 – Appuntamenti concordati

79.1 Per il tempo per un appuntamento concordato, ovvero il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento, si applica il relativo standard generale di qualità contrattuale, come indicato nella Carta dei Servizi del Gestore. Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

79.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'Utente o di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

La fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario, applicato quale standard specifico di qualità, fissato in 3 ore.

L'Utente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Il Gestore informa altresì l'Utente o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Il Gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base, come previsto dalla Carta dei Servizi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

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

Sono fatti salvi i casi di esclusione generale previsti dall'Autorità di regolazione.

79.3 Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente l'eventuale disdetta dell'appuntamento concordato con preavviso minimo di 24 ore, con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata, quale standard generale, come indicato nella Carta dei Servizi del Gestore.

79.4 Anche per l'Utente vige l'obbligo di comunicare al Gestore l'eventuale disdetta dell'appuntamento concordato con preavviso minimo riferito alle ore 17:00 del giorno precedente. In caso di mancato preavviso da parte dell'Utente al Gestore sarà applicato l'onere relativo al Tariffario per sopralluoghi. Tale onere potrà essere applicato anche in caso di sopralluogo effettuato su richiesta dell'Utente rivelatosi non di competenza del Servizio Idrico Integrato.



APPENDICE GLOSSARIO

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acque di scarico** sono tutte le acque reflue provenienti da uno scarico, ai sensi del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;
- **acque di prima pioggia** si intendono i primi 5 mm di acqua per ogni evento meteorico per ogni metro quadrato di superficie impermeabile dotata di rete drenante;
- **acque reflue domestiche o reflui domestici** sono le acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche, ai sensi del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;
- **acque reflue industriali o reflui industriali** è qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici o impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **agglomerato** è l'area in cui la popolazione, ovvero le attività produttive, sono concentrate in misura tale da rendere ammissibile la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane verso un sistema di trattamento o verso un punto di recapito finale, ai sensi dell'art. 74 del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;
- **albero fonico o IVR (*Interactive voice responder*)** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito)** è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. 152/2006, come integrato dall'art. 7 del D.L. 133/2014 convertito nella Legge n. 164/2014, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di governo dell'ambito individuato dalla Regione. Nel nostro caso l'ATO "Alto Veneto" costituito da 59 Comuni della Provincia di Belluno è governato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi".
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **Autorizzazione allo scarico** è l'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura di cui agli artt. 124 e 125 del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;



- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) istituita ai sensi della legge n. 481/95 e con le competenze attribuite dal D.n.201/11 convertito in L. n.214/11;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **campione da controlli interni** è la porzione di acqua raccolta nell'ambito dei controlli interni, ai sensi dell'articolo 7 del d.lgs. 31/2001 e s.m.i., secondo metodiche di campionamento standardizzate, sottoposta ad analisi di laboratorio convalidate al fine di valutarne la conformità per usi potabili ai sensi del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del SII;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **COD (Chemical Oxygen Demand)** è la quantità di ossigeno richiesta per ossidare chimicamente, secondo modalità standardizzate, le sostanze ossidabili presenti nei liquami; è un indice che individua non solo le sostanze organiche ossidabili biologicamente ma anche le sostanze organiche non biodegradabili ossidabili solo chimicamente;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente e il Gestore del servizio;
- **controlli interni** sono i controlli che il Gestore dell'acquedotto è tenuto ad effettuare per la verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, ai sensi dell'articolo 7 del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;



- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di misura** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.), individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.) ed è il soggetto competente alla predisposizione della tariffa ai sensi dell'articolo 154 comma 4 del d.lgs. 152/06; nel nostro territorio è il Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi".
- **fasce di eccedenza**, con riferimento alla quota variabile del servizio di acquedotto, sono gli scaglioni di consumo, fino ad un massimo di tre, eccedenti quello base, a cui applicare tariffe unitarie crescenti;
- **fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato)** indica il primo scaglione di consumo in cui, deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;
- **fascia base** indica lo scaglione di consumo che precede quelli di eccedenza, nell'ambito della quota variabile del servizio di acquedotto, a cui viene applicata la tariffa base;
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio; nel nostro territorio è il BIM Gestione Servizi Pubblici SpA ovvero le gestioni autonome in salvaguardia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **gruppo di misura o misuratore del SII** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **Inquinanti principali** sono rappresentati da COD, SST, N e P;
- **Inquinanti specifici** sono gli ulteriori inquinanti rispetto ai principali (COD, SST, N e P);



- **interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio, per un Utente, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **interruzioni non programmate**, sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli Utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente;
- **macro-indicatori** sono ricompresi tra gli *standard* generali di qualità tecnica e - affiancandosi ai prerequisiti e agli *standard* specifici - consentono la definizione di un percorso articolato in *target* evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascun operatore, al fine di perseguire obiettivi di tutela ambientale, sicurezza e continuità del servizio, qualità dell'acqua;
- **misura di processo** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;
- **misura di utenza** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli Utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- **misuratore accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **misuratore** è il dispositivo posto di norma al punto di consegna dell'Utente atto alla misura dei volumi consegnati;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito



solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

- **misuratore non funzionante** un misuratore è ritenuto “non funzionante”, fra l’altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l’accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **misure** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell’Utente e successivamente comunicati al Gestore del SII (autolettura);
- **morosità** dell’utente finale (o morosità) è l’inadempimento dell’obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall’utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- **N** è l’azoto totale, ottenuto come somma dell’azoto organico, ammoniacale, nitrico e nitroso presenti nei liquami;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell’Utente che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **ordinanza di non potabilità** è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco, a tutela della salute pubblica, a seguito di superamento accertato dei valori di parametro fissati dall’Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **P** è il fosforo totale, ottenuto come somma del fosforo organico e del fosforo inorganico (ortofosfati e polifosfati) presenti nei liquami;
- **parametri da controlli interni** sono i contaminanti di natura fisica, chimica, chimico-fisica e microbiologica fissati dal d.lgs. 31/2001 e s.m.i. nell’Allegato I, Parte A, B e C;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell’unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **Punto di attingimento** è il punto di presa di acqua pubblica come disponibile dall’ambiente, sia essa prelevata da fonti sotterranee, superficiali o sorgenti;
- **punto di consegna dell’acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all’impianto o agli impianti dell’Utente. Sul punto di consegna di norma è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all’impianto o agli impianti di raccolta reflui dell’Utente;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l’Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l’Utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;



- **reclamo per la fatturazione** di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione;
- **REMSI** è l'Allegato A alla Deliberazione ARERA n.311/2019/R/idr recante la "Regolazione della Morosità del Servizio Idrico";
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **ricostruzione del dato di misura** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR;
- **scarico** è qualsiasi immissione effettuata esclusivamente tramite un sistema stabile di collettamento che collega senza soluzione di continuità il ciclo di produzione del refluo con la rete fognaria pubblica, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione, ai sensi del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio, senza rimozione del misuratore e risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
- **sotto-tipologia d'uso** indica, per ciascuna delle categorie d'uso del servizio idrico integrato, un sottoinsieme della medesima a cui applicare una specifica struttura dei corrispettivi;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **SST (Solidi Sospesi Totali)** è la quantità di particelle sospese e colloidali ovvero sostanze visibili che restano catturate in particolari membrane filtranti di porosità di 0,45 micrometri;
- **stima del dato di misura** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;



- **tariffa agevolata** è il corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia agevolata per gli Utenti domestici residenti;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **TIBSI** è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n.897/2017/R/idr recante il "*Testo Integrato Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati*";
- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n.665/2017/R/idr recante il "*Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici*";
- **TIMSII** è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/IDR recante "*Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale*";
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **tipologie d'uso o categorie d'uso** sono gli usi ricompresi nel servizio idrico integrato
- **TKN (Total Kieldhal Nitrogen)** è la somma dell'azoto ammoniacale e dell'azoto organico presenti nei liquami.
- **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **Utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **utenza condominiale** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura. Gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:
 - a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI;
 - b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSI.
- **validazione delle misure** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del Gestore.
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.
- **volumi di processo** sono i volumi misurati o stimati nell'ambito della misura di processo, come definita dal TIMSII;
- **volumi di utenza** sono i volumi misurati o stimati nell'ambito della misura di utenza, come definita dal TIMSII.