



# COMUNE DI RAGUSA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

N. 225  
del 13 APR. 2016

OGGETTO: Approvazione Regolamento Servizio Idrico Integrato, Carta dei Servizi, Piano Tariffario del Servizio Idrico integrato, Programma degli interventi-Proposta per il Consiglio Comunale.

L'anno duemila sedici Il giorno Tredici alle ore 13,25  
del mese di Aprile Nel Palazzo di Città e nella consueta sala delle  
adunanze, in seguito ad invito di convocazione, si è riunita la Giunta Municipale con l'intervento dei Signori:

Presiede la seduta il Sindaco ing. Federico Piccitto  
Sono presenti i signori Assessori:

	Presenti	Assenti
1) geom. Massimo Iannucci	Si	
3) dr. Stefano Martorana	Si	
4) rag. Salvatore Corallo	Si	
6) dr. Antonio Zanutto	Si	

Assiste il Segretario Generale dott. Vito Vittorio Scolopie

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta e invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato

## LA GIUNTA MUNICIPALE

-Vista la proposta prot. n. 44248 di pari oggetto Sett. X/Tributi Del 12.04.2016

-Visti i pareri favorevoli sulla proposta espressi ai sensi della L.R. 11/12/1991 n.48 e successive modifiche:

- per la regolarità tecnica, dal Responsabile del Servizio;
- per la regolarità contabile dal Responsabile del Servizio di Ragioneria;
- sotto il profilo della legittimità, dal Segretario Generale del Comune;

-Ritenuto di dovere provvedere in merito;

- Visto l'art. 12, \_\_\_\_\_ della L.R. n.44/91 e successive modifiche;

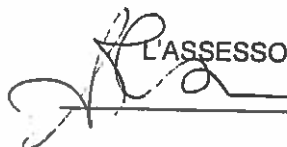
ad unanimità di voti resi nelle forme di legge

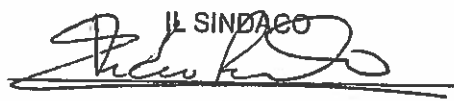
### DELIBERA

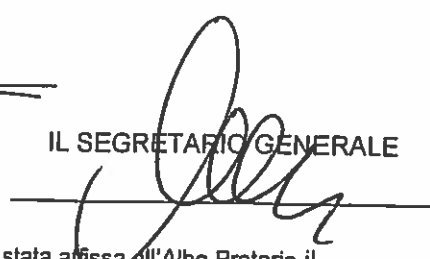
- Approvare la proposta di deliberazione indicata in premessa per farne parte integrante e sostanziale e farla propria.

### PROPOSTA PARTE INTEGRANTE

Letto, approvato e sottoscritto.

  
L'ASSESSORE ANZIANO

  
IL SINDACO

  
IL SEGRETARIO GENERALE

Il sottoscritto messo comunale attesta che copia della presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio il  
14 APR. 2016 fino al 29 APR. 2016 per quindici giorni consecutivi.

Ragusa, li

14 APR. 2016

IL MESSO COMUNALE  
IL MESSO NOTIFICATORE  
(Salonia Francesco)

**Certificato di immediata esecutività della delibera**

( ) Certifico che la deliberazione è stata dichiarata immediatamente esecutiva ai sensi del 2° Comma dell'Art. 12 della L.R. n. 44/91.

( ) Certifico che la deliberazione è stata dichiarata urgente ed immediatamente esecutiva ai sensi dell'Art. 16 della L.R. n. 44/91.

Ragusa, li

IL SEGRETARIO GENERALE

( ) Certifico che, contestualmente all'affissione all'Albo, la deliberazione è stata trasmessa in copia ai capi gruppo consiliari, ai sensi del 4° Comma dell'Art. 15 della L.R. n. 44/91.

( ) Certifico che entro dieci giorni dall'affissione all'Albo è/non è stata formulata richiesta di sottoposizione a controllo dell'atto deliberativo, ai sensi dei commi 3° e 5° dell'Art. 15 della L.R. 44/91, così come sostituito con l'Art. 4 della L.R. 23/97.

Ragusa, li

IL SEGRETARIO GENERALE

Il sottoscritto messo comunale attesta che copia della presente deliberazione è rimasta affissa all'Albo Pretorio di questo Comune per quindici giorni consecutivi dal

Ragusa, li

14 APR. 2016 al 29 APR. 2016  
IL MESSO COMUNALE

**Certificato di avvenuta pubblicazione della deliberazione**

Vista l'attestazione del messo comunale, certifico che la presente deliberazione, è stata affissa all'Albo Pretorio di questo Comune il giorno 14 APR. 2016 ed è rimasta affissa per quindici giorni consecutivi decorrenti dal  
senza opposizione.

Ragusa, li

14 APR. 2016  
IL SEGRETARIO GENERALE

**Certificato di avvenuta esecutività della deliberazione**

X Certifico che la deliberazione è divenuta esecutiva dopo il decimo giorno della pubblicazione.

Ragusa, li

IL SEGRETARIO GENERALE



Per Copia conforme da servire al Ufficio Segretario Generale.

Ragusa, li 14 APR. 2016

IL SEGRETARIO GENERALE  
IL FUNZIONARIO ALBO C.S.  
(Dott.ssa Maria Rosalia Scalona)



Parte integrante e sostanziale alla  
Delibera di Giunta Municipale  
N° 225 del 13 APR. 2016

# COMUNE DI RAGUSA

SETTORE X

Prot n. 44248

del 12/04/2016

TRIBUTI

## Proposta di Deliberazione per la Giunta Municipale

**OGGETTO:** Approvazione Regolamento Servizio Idrico Integrato, Carta dei Servizi, Piano tariffario del Servizio Idrico Integrato, Programma degli Interventi - Proposta per il Consiglio.

Il sottoscritto Dr. Francesco Scrofani dirigente del Settore X "Tributi", su proposta della dottoressa Concetta Criscione, funzionario responsabile, propone alla Giunta Municipale il seguente schema di deliberazione:

## LA GIUNTA MUNICIPALE

### Premesso che :

- con l'art. 21, commi 13 e 19, del Decreto Legge n. 201/2011, cosiddetto "Salva Italia", convertito dalla Legge n. 214/2011, sono state attribuite all'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (AEEG) " *le funzioni attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici*", in precedenza affidate all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua;
- queste funzioni attengono a diversi aspetti del Servizio Idrico Integrato (SII), dalla definizione dei costi ammissibili e dei criteri per la determinazione delle tariffe a copertura dei costi, alle competenze in tema di qualità del servizio, di verifica dei piani d'ambito e di predisposizione delle convenzioni tipo per l'affidamento del servizio;

**Visti** gli articoli 147, 149 e 154 del D.lgs 3 aprile 2006 n. 152;

**Vista** la deliberazione n. 88/2013/R/IDR di modifica ed integrazione alla determinazione n. 585/2012/R/IDR, con le quali l'Autorità (AEEGSI) ha emanato direttive in ordine agli adeguamenti tariffari per il servizio idrico integrato;

**Vista** la deliberazione AEEGSI 271/2013/R/IDR, recante "*Avvio del procedimento per la determinazione d'ufficio delle tariffe in caso di mancata trasmissione dei dati, nonché acquisizione di ulteriori elementi conoscitivi ed esplicitazioni di chiarimenti procedurali in ordine alla disciplina tariffaria per il servizio idrico*";

### Considerato che

- con la deliberazione n. 664/2015/R/IDR del 28 dicembre 2015, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il servizio idrico integrato ha definito le regole per il computo dei costi ammessi al riconoscimento tariffario, nonché per l'individuazione dei parametri macroeconomici di riferimento e dei parametri legati alla ripartizione

dei rischi nell'ambito della regolazione del settore;

- con la stessa delibera l'Autorità ha assegnato agli enti d'ambito un complesso di compiti di verifica, validazione e raccolta di dati finalizzati all'aggiornamento del programma degli investimenti e del piano economico finanziario, inclusa la determinazione delle tariffe per il quadriennio 2016/2019, prevedendo un tempo perentorio per la consegna dei relativi documenti quello del 30/04/2016 e, altresì, delle condizioni alle quali i soggetti gestori del servizio idrico devono sottostare per poter gestire adeguatamente il servizio idrico;
- con la delibera n. 665/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015, l'Autorità ha proposto regole per rafforzare la tutela degli utenti finali con l'introduzione di standard di qualità contrattuali minimi uniformi sul territorio, individuando tempi massimi e standard minimi di qualità, a livello nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza. Gli standard di qualità dovranno essere garantiti a partire dal 1° luglio 2016 ed entrare a pieno regime dal 1° gennaio 2017;

**Tenuto Conto** che l'art. 3, lett. f) del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 20 luglio 2012, attuativo dell'art. 21, comma 19, del D.L. 201/2011, prevede che l'Autorità può anche irrogare sanzioni, nel caso in cui non si adempia agli obblighi in materia di tariffe idriche;

**Visti** la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "*principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" che rende obbligatoria l'adozione della Carta dei Servizi e il D.P.C.M., 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato*" che indica i principi e le linee guida cui ogni azienda deve attenersi nella stesura della propria Carta dei Servizi;

**Atteso** che questo Ente gestisce in regime di economia i Servizi di Acquedotto, Fognatura e Depurazione (Servizio Idrico Integrato);

**Esaminati** il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, la Carta dei servizi, il Sistema tariffario del Servizio Idrico Integrato, il Piano degli interventi e rilevata la necessità di procedere alla loro adozione;

**Visto** l'art. 12 della L.R. n. 44/91;

**Ritenuto** di dover provvedere in merito e di richiedere la procedura d'urgenza da parte del Consiglio Comunale, dal momento che il termine per l'approvazione delle tariffe è fissato entro la scadenza prevista per l'approvazione del Bilancio di Previsione 2016-18, e pertanto entro il 30/4/2016;

Ad unanimità di voti, resi nelle forme di legge;

## **DELIBERA**

Di proporre al Consiglio Comunale la presente proposta di deliberazione:

1. **Dare atto** che le premesse sono parte integrante e sostanziale del dispositivo del presente provvedimento;
2. **Approvare** il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, di cui all'Allegato A;
3. **Approvare** il Sistema Tariffario, di cui all'Allegato B;
4. **Approvare** la Carta dei Servizi, di cui all'Allegato C;
5. **Approvare** il Programma degli Interventi del Servizio Idrico Integrato, di cui all'Allegato D;
6. **Inviare** copia della presente deliberazione, del Regolamento (All. A), del Sistema Tariffario (All. B), della Carta dei Servizi (All. C) e del Programma degli Interventi del Servizio Idrico Integrato (All. D) all'Autorità di Vigilanza per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI).

## Parere di Regolarità Tecnica

Ai sensi degli artt. 49 e 147- bis del D.Lgs.267/2000, si esprime parere favorevole di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, sulla proposta di deliberazione in oggetto.

Si attesta altresì, che la deliberazione:

☒ comporta

☐ non comporta

Riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente

Ragusa,

Il Dirigente

## Parere di Regolarità Contabile

Ai sensi degli artt. 49 e 147- bis del D.Lgs.267/2000, e per quanto previsto dall'art. 32 del Regolamento di Contabilità, si esprime parere favorevole di regolarità contabile sulla proposta di deliberazione in oggetto.

Accertamento n. CAP.

Prenotazione di impegno n. CAP.

Ragusa, 12.04.2016

Il Dirigente del Servizio Finanziario

## Visto Contabile

Presa visione della proposta di deliberazione in oggetto.

Ragusa,

Il Dirigente del Servizio Finanziario

## Parere di legittimità

Si esprime parere favorevole in ordine alla legittimità.

Ragusa, 12 APR. 2016



Il Segretario Generale  
Dott. Vito A. Scialoja

Motivazione dell'eventuale parere contrario:

☐ Da dichiarare di immediata esecuzione

Allegati - Parte integrante:

- 1) Regolamento del servizio idrico integrato (SII) - (ALL. A);
- 2) Sistema tariffario servizio idrico integrato (SII) (ALL. B);
- 3) Corio del servizio idrico integrato (SII) (ALL. C);
- 4) Programma degli interventi. (All. D.).

Ragusa,

Il Responsabile del Procedimento

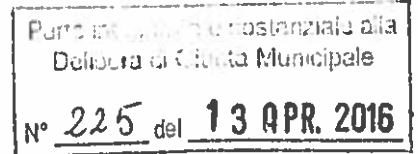
Laurea Cusani

Il Capo Settore

[Signature]

Visto l'Assessore al ramo

[Signature]



# COMUNE DI RAGUSA

## REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII)

Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_





## INDICE

### TITOLO I - NORME GENERALI

Articolo 1 - Oggetto .....	5
Articolo 2 - Ambito ed efficacia del Regolamento .....	5
Articolo 3 - Corretto e razionale uso dell'acqua.....	5
Articolo 4 - Interruzioni e limitazioni della fornitura.....	6
Articolo 5 - Definizioni.....	6
Articolo 6 - Gestione del Servizio .....	8
Articolo 7 - Stipula del contratto .....	8
Articolo 8 - Contenuto del Contratto .....	8
Articolo 9 - Voltura, subentro e variazioni contrattuali.....	8
Articolo 10 - Modalità di recesso dal contratto e riattivazione .....	9

### TITOLO II - SERVIZIO ACQUEDOTTO

Articolo 11 - Oggetto del servizio di acquedotto .....	9
Articolo 12 - Tipi di fornitura .....	10
Articolo 13 - Durata del contratto di fornitura.....	11
Articolo 14 - Domanda di fornitura.....	11
Articolo 15 - Punto di consegna, pressione di fornitura e portata massima derivabile.....	12
Articolo 16 - Modalità di perfezionamento del contratto di fornitura .....	12
Articolo 17 - Allacciamento alla rete di distribuzione.....	12
Articolo 18 - Modalità di perfezionamento della richiesta di allacciamento .....	13
Articolo 19 - Proprietà.....	14
Articolo 20 - Forniture particolari e speciali.....	15
Articolo 21 - Divieto di subfornitura .....	15
Articolo 22 - Obblighi, responsabilità dell'utente, divieti .....	15
Articolo 23 - Installazione del contatore.....	16
Articolo 24 - Consumo forfettario utenze domestiche e non domestiche.....	17

Articolo 25 - Manutenzione dei contatori e impianti interni all'utenza.....	17
Articolo 26 - Custodia dei contatori .....	18
Articolo 27 - Usi impropri della risorsa.....	18

### **TITOLO III - SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE**

Articolo 28 - Oggetto .....	19
Articolo 29 - Obbligo di immissione in fognatura pubblica .....	19
Articolo 30 - Concessione permesso di allacciamento .....	20
Articolo 31 - Tariffe del servizio di fognatura e depurazione .....	20

### **TITOLO IV - RILEVAZIONE DEI CONSUMI, CALCOLO DEI CORRISPETTIVI, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

Articolo 32 - Rilevazione dei consumi.....	20
Articolo 33 - Fatturazione dei consumi .....	21
Articolo 34 - Tariffe e corrispettivi.....	22
Articolo 35 - Deposito cauzionale amministrativo .....	22
Articolo 36 - Modalità straordinarie di pagamento.....	23
Articolo 37 - Interessi di mora .....	23
Articolo 38 - Mancato pagamento e sospensione della fornitura idrica .....	23
Articolo 39 - Riattivazione della fornitura per morosità.....	23
Articolo 40 - Recupero crediti .....	24

### **TITOLO V - DISCIPLINA PER IL SERVIZIO DI RIFORNIMENTO IDRICO SOSTITUTIVO A MEZZO AUTOBOTTE COMUNALE**

Articolo 41 - Oggetto .....	24
Articolo 42 - Disciplina del trasporto dell'acqua.....	24
Articolo 43 - Tipo di fornitura .....	24
Articolo 44 - Domanda di fornitura.....	24
Articolo 45 - Tenuta del registro .....	25

## Allegato "A"

Articolo 46 - Determinazione delle tariffe.....	25
---	----

## **TITOLO VI - DISCIPLINA PER IL PRELIEVO DI ACQUA DAI PUNTI DI CARICAMENTO COMUNALI DA PARTE DI AUTOBOTTI PRIVATE.**

Articolo 47 - Oggetto .....	26
Articolo 48 - Uso dell'acqua.....	26
Articolo 49 - Soggetti ammessi alla fornitura .....	26
Articolo 50 - Modalità di presentazione della domanda .....	26
Articolo 51 - Determinazione delle tariffe.....	27
Articolo 52 - Territorio di riferimento del servizio .....	27
Articolo 53 - Interruzione del servizio.....	27
Articolo 54 - Divieti .....	27
Articolo 55 - Revoca dell'autorizzazione .....	27

## **TITOLO VII - DISPOSIZIONI FINALI**

Articolo 56 - Sanzioni.....	27
Articolo 57 - Trattamento dei dati personali dell'utente .....	28
Articolo 58 - Obbligatorietà del rispetto del presente Regolamento .....	28
Articolo 59 - Decorrenza.....	28

## **ALLEGATI**

Allegato A - Costi per prestazioni accessorie .....	29
---	----

## **TITOLO I - NORME GENERALI**

### **ART. 1 - OGGETTO**

1. Il presente Regolamento disciplina le modalità di fornitura dell'acqua e la gestione del Servizio Idrico Integrato, di seguito denominato SII, come definito dalle leggi vigenti in materia. Il Regolamento contiene le disposizioni per l'impiego delle reti e degli impianti di acquedotto, delle fognature e degli impianti di depurazione e regola i rapporti tra il Comune, che può gestire il servizio in autonomia o per il tramite di un ente gestore, e i singoli utenti.
2. Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche e costituiscono una risorsa che è salvaguardata e utilizzata secondo criteri di solidarietà.
3. Qualsiasi uso delle acque è effettuato salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.
4. Gli usi delle acque sono indirizzati al risparmio e al rinnovo delle risorse per non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la fauna e la flora acquatiche, i processi geomorfologici e gli equilibri idrologici.

### **ART. 2 - AMBITO ED EFFICACIA DEL REGOLAMENTO**

1. L'uso dell'acqua per il consumo umano è prioritario rispetto agli altri usi del medesimo corpo idrico superficiale o sotterraneo. Gli altri usi sono ammessi quando la risorsa è sufficiente e a condizione che non ledano la qualità dell'acqua per il consumo umano.
2. Il presente Regolamento si applica nel Comune di Ragusa e obbliga tutti gli utenti del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione). Esso dovrà essere ritenuto parte integrante di ogni contratto di fornitura dell'acqua senza che ne occorra la materiale trascrizione.

### **ART. 3 - CORRETTO E RAZIONALE USO DELL'ACQUA**

1. L'acqua costituisce una risorsa che va tutelata e utilizzata secondo criteri di correttezza e razionalità. Si intende corretto e razionale l'uso dell'acqua teso ad evitare gli sprechi, a favorire il rinnovo delle risorse, a non pregiudicare il patrimonio idrico e la vivibilità dell'ambiente.
2. Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti a condizione che le risorse idriche siano sufficienti e purché non ne sia pregiudicata la qualità. L'Utente si impegna ad utilizzare l'acqua per soddisfare le proprie necessità adottando tecniche e comportamenti utili a ridurre lo spreco della risorsa e al riutilizzo della stessa, ove possibile, nel rispetto di quanto indicato nel presente Regolamento.

## ART. 4 - INTERRUZIONI E LIMITAZIONI DELLA FORNITURA

1. Il Gestore si impegna a fornire l'acqua salvo cause di forza maggiore. L'interruzione di deflusso o la diminuzione di pressione dovute a causa accidentali o di forza maggiore, anche non direttamente imputabili al Gestore, non danno luogo a risarcimento di danni né a riduzioni di corrispettivi. Il Gestore può interrompere la fornitura del servizio per manutenzione o altre esigenze, arrecando, compatibilmente con le necessità del servizio, il minimo disturbo all'utenza.
2. Il Comune, in caso di eccezionali eventi climatici o idrogeologici e di calamità, tramite gli opportuni provvedimenti, può determinare condizioni di riduzione e/o razionamento delle forniture di acqua. In caso di interruzione programmata del servizio, il Gestore si impegna a dare preventivo avviso mediante idonee e proporzionate modalità, in funzione del numero di utenze interessate.

## ART. 5 - DEFINIZIONI

### 1. Agli effetti del presente Regolamento valgono le seguenti definizioni:

- Acque destinate al consumo umano: le acque trattate o non trattate, destinate ad uso potabile, per la preparazione di cibi e bevande o per altri usi domestici.
- Allacciamento: opere necessarie alla fornitura dell'acqua all'utenza. Comprende: 1) l'opera di presa dalla condotta principale (ovvero lo stacco sulla stessa), 2) la tubazione di allacciamento, 3) i dispositivi idraulici necessari al collegamento fra l'opera di presa ed il misuratore di consumi.
- Allacciamento congiunto: allacciamento eseguito in seguito alla richiesta contemporanea di allacciamento alla rete idrica e alla rete fognaria.
- Allacciamento fuori standard: tra i lavori definiti complessi o fuori standard rientrano i seguenti casi: 1) lunghezza della derivazione maggiore di 20 metri, 2) realizzazione di impianto di sollevamento intermedio, 3) diametro della derivazione maggiore di due pollici, 4) interferenza con strade provinciali, regionali e statali, attraversamenti di fossi, torrenti, fiumi, ferrovie, o di aree soggette a vincolo, 5) attraversamento di sottoservizi con fasce di rispetto molto vincolanti che determinano una richiesta di autorizzazione non ordinaria.
- Autolettura: la rilevazione da parte dell'Utente e la successiva comunicazione all'ufficio competente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore.
- Carta del Servizio Idrico Integrato (SII): allegato del presente Regolamento, come parte integrante e sostanziale, che fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio. È redatta in attuazione delle direttive impartite dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e dal D.P.C.M. 29.4.1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato (SII)" ed integrata in attuazione della Delibera AEEGSI n. 655/2015 riguardante la Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII).
- Conguaglio: il procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta suddivisione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e la corretta applicazione delle relative tariffe.
- Contatore: strumento per la misurazione dell'acqua erogata.
- Contratto di utenza: è il contratto di fornitura che l'Utente stipula con il Gestore e con il quale si impegna al rispetto del presente Regolamento.

- **Deposito cauzionale:** importo versato dall'Utente a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti a fronte della prestazione del servizio, da versare in misura pari al corrispettivo medio trimestrale dovuto. È restituito al titolare del contratto alla cessazione del contratto ma può essere incamerato dal Gestore in caso di inadempimento per essere alla successiva fatturazione nuovamente addebitato (comma 3.7 della Delibera AEEGSI n. 86/2013/R/IDR).
- **Disattivazione:** sospensione della fornitura all'Utente a seguito della disdetta del contratto o di morosità persistente con sigillatura o rimozione del contatore.
- **Disdetta:** richiesta di cessazione del contratto di fornitura a cui segue la chiusura del rapporto di utenza con il titolare del contratto stesso.
- **Fornitura idrica:** somministrazione, tramite l'intero complesso acquedottistico, di acqua destinata al consumo umano secondo gli standard previsti dal DPCM 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche", riportate nella Carta del Servizio Idrico Integrato (SII).
- **Gestore del Servizio Idrico Integrato (di seguito "Gestore"):** il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato. Il SII del Comune di Ragusa viene gestito in economia.
- **Impianto di depurazione:** complesso di opere edili e/o elettromeccaniche ed ogni altro sistema atto a ridurre il carico inquinante organico e/o inorganico presente nelle acque reflue, mediante processi fisico-meccanici e/o biologici e/o chimici.
- **Impianto di distribuzione interno:** le condutture, i raccordi, le apparecchiature installati dopo il punto di consegna. La delimitazione tra impianto di distribuzione interno e rete di distribuzione esterna, di seguito denominato punto di consegna, è costituito di norma dal misuratore di consumi (contatore).
- **Lettura:** rilevazione da parte del Gestore o da suoi incaricati dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore al fine di consuntivare i consumi.
- **Metro Cubo:** unità di misura dell'acqua, equivalente a 1000 litri.
- **Punto di consegna:** il punto di consegna della rete di distribuzione esterna, che separa quest'ultima dall'impianto di distribuzione interno e relative competenze. È posizionato al limite fra la proprietà privata e quella pubblica. Di norma è rappresentato dal misuratore dei consumi; quando quest'ultimo è ubicato all'interno della proprietà privata dell'Utente titolare del contratto di fornitura, il punto di consegna sarà individuato comunque al limite della proprietà pubblica. Per le forniture già esistenti alla data di approvazione del presente Regolamento, se il contatore è interno alla proprietà privata dell'Utente titolare del contratto di fornitura, il punto di consegna è individuato comunque al limite della proprietà pubblica; se il contatore è esterno, è individuato dal contatore stesso. Nei casi di condotte che insistono in proprietà privata non dell'Utente titolare del contratto di fornitura, il Gestore si riserva di individuare il punto di consegna.
- **Rete fognaria:** il sistema di condotte per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane;
- **Rete di distribuzione esterna:** le condutture, i raccordi, le apparecchiature installati a monte del punto di consegna, di esclusiva competenza del Gestore.
- **Riattivazione:** ripristino dell'alimentazione del punto di consegna, che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa effettuata dal Gestore per uno dei motivi di sospensione di cui al presente Regolamento.
- **Servizio Idrico Integrato (SII):** disciplinato dal D.lgs 152/06, è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.
- **Subentro:** riattivazione della fornitura dopo la cessazione di un contratto di fornitura esistente. Si ha subentro nel contratto di fornitura idrica e/o allaccio quando interviene una causa che porta alla successione nel contratto stesso.

## Allegato "A"

- **Utente:** la persona fisica o giuridica a cui è intestato il contratto di fornitura, nonché il consumatore finale allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato (SII), anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza.
- **Voltura:** variazione del titolare nel contratto di fornitura ancora attivo, nel caso in cui il precedente titolare faccia disdetta del contratto e a questi si sostituisca un nuovo titolare.

### ART. 6 - GESTIONE DEL SERVIZIO

1. Il Servizio Idrico Integrato (SII) è di esclusiva competenza comunale e può essere gestito in forma diretta o per il tramite di un ente gestore, in quest'ultimo caso, da autorizzare con apposita deliberazione del Consiglio Comunale.

### ART. 7 - STIPULA DEL CONTRATTO

1. Il contratto, redatto ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di bollo e di registro, è sottoscritto dall'Utente e dall'ufficio competente in un unico originale bollato depositato presso detto ufficio. A richiesta dell'Utente, il contratto può essere redatto in doppio originale o può essere rilasciata copia autentica nelle forme di legge.

2. La spesa del contratto di fornitura e il bollo sono a carico dell'Utente. Le condizioni generali del contratto di somministrazione non possono contenere disposizioni che siano in contrasto con quelle previste dal presente Regolamento.

### ART. 8 - CONTENUTO DEL CONTRATTO

1. Il contratto deve contenere i seguenti elementi:

- cognome, nome, data e luogo di nascita del conduttore o del proprietario dell'immobile da approvvigionare o del delegato o dell'amministratore pro-tempore del condominio, suo codice fiscale e/o partita iva;
- indicazione toponomastica dell'immobile, destinazione urbanistica, indicazione degli estremi catastali, nonché descrizione della sua ubicazione;
- durata della fornitura;
- quietanza di versamento;
- marca da bollo;
- uso a cui è destinata la fornitura;
- dichiarazione di accettazione incondizionata delle norme del presente Regolamento.

### ART. 9 - VOLTURA, SUBENTRO E VARIAZIONI CONTRATTUALI

1. Si ha voltura dell'utenza idrica quando il titolare del contratto rescinde il contratto esistente e a questi subentra contestualmente un nuovo soggetto proprietario.

2. Si ha autorizzazione a terzi nel caso in cui al proprietario subentri l'affittuario dell'immobile.

3. L'Utente ha l'obbligo di comunicare al Gestore ogni variazione nella titolarità dell'utenza. In caso di omessa comunicazione, rispondono in solido degli obblighi contrattuali sia il nuovo

Utente di fatto che il precedente Utente. Entrambi i soggetti interessati (volturante e cessante) devono fornire la lettura del contatore, che è fissata come lettura di inizio per chi voltura e di chiusura per chi cessa. La voltura dell'utenza idrica decorre dalla data di stipula del nuovo contratto da parte del nuovo Utente.

4. In caso di morte del titolare dell'utenza, gli eredi e/o i suoi aventi causa sono tenuti ad avvisare tempestivamente il Gestore dell'avvenuto decesso provvedendo alla variazione della titolarità dell'utenza ovvero a richiedere la cessazione della fornitura. Il Gestore potrà rivalersi nei confronti degli eredi in caso di morosità accertata.

5. Nel caso in cui l'Utente non ottemperi a quanto previsto ai commi precedenti, la voltura dell'utenza può essere effettuata d'ufficio dal Gestore che abbia accertato le avvenute modifiche, con applicazione di una sanzione amministrativa pari ad € 50,00.

6. Si ha subentro nel caso di riattivazione della fornitura, successivamente alla cessazione di un contratto di fornitura esistente (contatore chiuso). La richiesta di subentro prevede la riapertura del contatore nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi. È necessario fornire anche la lettura del contatore. Le spese della procedura di subentro sono indicate nell'Allegato A del presente Regolamento. Il deposito cauzionale sarà addebitato nella prima fattura emessa.

7. Per variazione contrattuale si intende una modifica del contratto consistente nella variazione della categoria contrattuale, nel numero delle concessioni servite dal contatore o nell'allaccio alla pubblica fognatura. Le spese delle variazioni contrattuali sono indicate nell'Allegato A del presente Regolamento.

#### **ART. 10 - MODALITÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO E RIATTIVAZIONE**

1. Gli utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura (es. gli inquilini allo scadere del contratto di locazione), devono darne comunicazione scritta al Gestore e recarsi presso l'ufficio competente per la chiusura contabile dell'utenza.

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. Qualora l'intestatario del contratto in essere risulti irreperibile, la richiesta di recesso può essere sottoscritta anche dall'Utente che subentra, che deve dimostrare la titolarità all'utilizzo dell'immobile e la data di decorrenza di tale titolo. In questo caso, il precedente contratto può essere recesso d'ufficio ma l'attivazione della nuova utenza resta subordinata al pagamento delle quote fisse e dei consumi riconducibili al nuovo Utente.

3. La riattivazione del contatore può essere effettuata esclusivamente dal Gestore, solo dopo che sia stato perfezionato il relativo contratto di fornitura da parte dell'Utente che subentra. In difetto di ciò, il consumo di acqua sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge civili e penali.

#### **TITOLO II - SERVIZIO ACQUEDOTTO**

##### **ART. 11 - OGGETTO DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO**



1. Il titolo II disciplina la fornitura dell'acqua e le condizioni per la realizzazione o la modifica dell'allacciamento alle reti di distribuzione. Sono oggetto di questo titolo del Regolamento:

- il procedimento di allacciamento alla rete acquedottistica;
- le norme tecniche generali di allacciamento, di uso e di gestione della rete acquedottistica;
- la gestione amministrativa dell'utenza;
- la gestione degli impianti di fornitura dell'acqua.

## ART. 12 - TIPI DI FORNITURA

1. Le forniture si distinguono, ai fini dell'utilizzazione e dell'applicazione delle tariffe, nei seguenti tipi:

- **Utenza domestica:** è considerata tale, ai fini del presente Regolamento, l'utenza che utilizza l'acqua per l'alimentazione, per i servizi igienici e per gli altri impieghi di natura domestica effettuati all'interno di unità abitative e loro pertinenze, purché tali usi siano rivolti al nucleo familiare e non configurino un'attività economica e produttiva o avente finalità di lucro. Le pertinenze, ai sensi dell'art. 817 del Codice Civile, in quanto opere non autonome ma annesse all'immobile principale, seguono la stessa destinazione di quest'ultimo. La tariffa per utenza domestica non può essere applicata in caso di utilizzo promiscuo con negozi, uffici, attività produttive in generale.
- **Utenza non domestica:** è l'utenza destinata ad usi non domestici, concessa per gli immobili diversi dalle abitazioni (es. esercizi commerciali, bar, supermercati, ristoranti, laboratori artigianali, trattorie, studi professionali, banche, alberghi, campeggi, scuole, biblioteche, centri didattici, centri sociali, musei, magazzini, impianti sportivi, chiese, uffici pubblici e privati, laboratori, officine, autorimesse e simili).
- **Utenza comunità:** appartengono a questa categoria le concessioni in favore delle istituzioni pubbliche o private che ospitano persone per il soddisfacimento di esigenze di natura sanitaria, assistenziale o sociale, come ospedali, case di cura, case di riposo, case di ospitalità, collegi, carceri, monasteri, caserme e simili;
- **Utenza cantiere:** riguarda i consumi delle attività di impresa nella conduzione dei cantieri edili;
- **Utenza pubblica:** riguarda i consumi per l'alimentazione delle bocche antincendio, fontanelle pubbliche e/o ornamentali e altri usi pubblici;
- **Utenza temporanea e/o occasionale:** riguarda i consumi per manifestazioni, sagre, pubblici spettacoli e simili;
- **Utenza istituzionale:** riguarda i consumi di utenze a servizio delle sedi municipali, delle sue delegazioni e delle scuole comunali;
- **Utenza a mezzo autobotti comunali:** riguarda i consumi di residenti di ambiti territoriali sprovvisti di acquedotto;

- Utenza a mezzo autobotti private: riguarda i consumi effettuati da operatori privati che riforniscono utenze in ambiti territoriali sprovvisti di acquedotto.

## ART. 13 - DURATA DEL CONTRATTO DI FORNITURA

1. La fornitura dell'acqua è concessa previa sottoscrizione del relativo contratto di fornitura, alle condizioni di cui al presente Regolamento. I contratti di fornitura decorrono dalla data di stipula e sono a tempo indeterminato, fatta eccezione, in ordine alla temporalità, per utenze temporanee e/o occasionali.
2. Il contratto, salvo quanto previsto per le utenze temporanee e/o occasionali, si rinnova tacitamente in assenza di disdetta di una delle parti. La disdetta da parte del Gestore deve essere adeguatamente motivata. La disdetta inoltrata nel corso dell'anno avrà effetto dalla chiusura del contatore, dal contestuale pagamento di tutte le somme dovute e dalla restituzione del deposito cauzionale versato.
3. Il tacito rinnovo si intende effettuato sulla base delle condizioni e delle tariffe contenute nel Regolamento vigente alla data del rinnovo stesso.

## ART. 14 - DOMANDA DI FORNITURA

1. La domanda di fornitura d'acqua deve essere presentata da chiunque occupi o conduca a qualunque titolo unità immobiliari, a qualsiasi uso adibite, utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Gestore e deve essere firmata dal richiedente o da un suo delegato o, in caso di persona giuridica, dal suo legale rappresentante.
2. È fatto obbligo all'Utente di comunicare al Gestore ogni modifica, successivamente intervenuta che, in quanto tale, comporti una variazione delle condizioni contrattuali originarie. La stessa ha validità dalla data di protocollo apposto sulla comunicazione.
3. Le variazioni contrattuali potranno essere applicate d'ufficio nel caso in cui sia il Gestore ad accertare le avvenute modifiche, previa comunicazione all'Utente.
4. Il contratto di fornitura non può essere stipulato nel caso in cui non risulti effettuato il versamento dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento. Le spese di bollo, amministrative e il deposito cauzionale inerenti ai contratti sono a carico degli utenti.
5. La fornitura dell'acqua è effettuata ai piedi del fabbricato, con il sistema di consegna a deflusso libero e può essere unica o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per ogni singola unità abitativa, ai sensi e per gli effetti del disposto della lettera d) comma 1, art. 5 della L. 5.1.94 n. 36, così come modificata dal D.lgs. 11.5.99 n. 152, è concesso un solo contratto di utenza avente regolare contatore idrometrico e regolare contratto che potrà essere intestato come segue:
  - al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che detiene od occupa con titolo (contratto di affitto o di uso gratuito regolarmente registrati) e a seguito di autorizzazione da parte del proprietario, l'immobile in cui deve essere utilizzato il servizio; i co-abitanti e/o co-utilizzatori dei locali devono comunque essere dichiarati e restano responsabili solidalmente dei consumi nonché del pagamento delle fatture relative al Servizio Idrico Integrato (SII);

## Allegato "A"

- ad uno dei fruitori su delega scritta degli altri fruitori, che restano solidalmente responsabili per i consumi riscontrati e per il pagamento delle fatture, in caso di un fabbricato composto da più unità abitative;
- all'amministratore di condominio pro-tempore su delega scritta dei condomini fruitori che restano responsabili solidalmente dei consumi nonché del pagamento delle fatture relative al Servizio Idrico Integrato (SII), in caso di costituzione di condominio ai sensi di legge.
- all'impresario edile o al proprietario della costruzione in caso di fornitura per uso cantiere. Non potranno essere accolte domande di somministrazione da destinare a edifici privi di concessione o autorizzazione edilizia nel rispetto della L.R. 37/85 e s.m.i.

6. L'intestatario è pienamente responsabile nel caso di inadempienze alle disposizioni contenute nel presente Regolamento.

### ART. 15 - PUNTO DI CONSEGNA, PRESSIONE DI FORNITURA E PORTATA MASSIMA DERIVABILE

1. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 del D. Lgs. n. 31 del 2.2.2001, il punto di consegna coincide con la posizione del contatore posto a quota piano terra.
2. La pressione ai punti di consegna e le portate erogate sono quelle consentite dalla rete esistente e possono subire limitazioni o sospensioni a causa di lavori o per causa di forza maggiore o per esigenze di efficienza complessiva del servizio.

### ART. 16 - MODALITÀ DI PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO DI FORNITURA

1. Per avere diritto alla fornitura, il richiedente, oltre al pagamento del corrispettivo previsto per l'eventuale allacciamento (vedi Allegato A) e delle competenze accessorie previste dal presente Regolamento, dovrà provvedere alla firma del contratto, documento che impegna il Gestore alla fornitura dell'acqua.
2. All'atto della stipula del contratto, 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 vigenti.
3. Ad ogni contratto corrisponde l'installazione di un solo contatore. All'atto della stipula, l'Utente riceverà una copia del presente Regolamento e della Carta dei Servizi.

### ART. 17 - ALLACCIAMENTO ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE

1. Si intende per allacciamento l'insieme di tutte le opere civili ed idrauliche atte all'approvvigionamento idrico di una o più utenze poste anche in immobili diversi. Fanno parte integrante dell'allacciamento le opere di collegamento alla condotta comunale della tubazione di allaccio fino al contatore munito di rubinetto di intercettazione a monte dello stesso.
2. L'acqua viene fornita all'Utente a valle del contatore. Le opere di allacciamento ed eventuale potenziamento della rete a servizio dell'Utente, fino al contatore compreso, sono eseguite dal privato previo rilascio dell'autorizzazione alle seguenti condizioni:

- che i lavori siano eseguiti da personale specializzato secondo le direttive riportate nell'autorizzazione rilasciata dall'Ufficio Tecnico Comunale;
- che i lavori siano realizzati entro i termini di validità dell'autorizzazione;
- che siano assunte, dalla ditta esecutrice, tutte le responsabilità che l'esecuzione dei lavori comporta, sia per quanto riguarda la segnaletica ai fini infortunistici, la regolamentazione del traffico nonché danni ad eventuali sottoservizi;
- che venga ripristinata a regola d'arte la sede stradale con annessa segnaletica orizzontale eventualmente danneggiata, ove esistente.

3. L'autorizzazione per l'esecuzione dell'allaccio idrico è subordinata al deposito cauzionale di cui all'Allegato A, a garanzia della corretta esecuzione del ripristino stradale, da restituire dopo la verifica di cui al successivo comma.

4. Trascorsi 30 (trenta) giorni dalla ultimazione dei lavori, verificata l'assenza di perdite e il regolare ripristino della sede viaria, si procederà al rilascio del verbale di presa in carico dell'allaccio e si autorizzerà lo svincolo del deposito cauzionale. Tutti gli impianti insistenti sul suolo pubblico, passano da quel momento, nella piena proprietà e disponibilità del Comune.

5. Le caratteristiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al dimensionamento, al tracciato delle tubazioni e alla posizione del contatore, sono definite dal Gestore.

6. Il manufatto di alloggiamento del contatore è predisposto a cura e spese dell'Utente su indicazione del Gestore, di norma al confine tra la proprietà privata e il suolo pubblico, accessibile dall'esterno. Solo eccezionalmente, verificata l'effettiva impossibilità di altre soluzioni, il Gestore può autorizzare il posizionamento del contatore all'interno della proprietà, il più possibile in prossimità del confine di proprietà.

#### ART. 18 - MODALITÀ DI PERFEZIONAMENTO DELLA RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO

1. Per ottenere la concessione, l'interessato deve presentare domanda su apposito modulo fornito dal Gestore. La domanda deve contenere:

- l'indicazione delle generalità del richiedente e la sua residenza; per le persone giuridiche la sede legale e le generalità del legale rappresentante;
- il codice fiscale o la partita IVA;
- il titolo in base al quale si richiede l'allaccio (es. proprietario, locatario, etc.);
- l'uso per il quale è richiesta la concessione;
- la ricevuta dell'avvenuto versamento del deposito cauzionale di cui all'Allegato A.

2. Deve essere allegata alla domanda, a seconda del tipo di concessione, la seguente documentazione:

- copia dell'atto comprovante la proprietà o il possesso dell'immobile per il quale si richiede l'allacciamento;
- autorizzazione del proprietario a presentare la suddetta istanza e contratto di affitto regolarmente registrato;
- per i cantieri edili, copia della concessione a edificare e in generale copia delle certificazioni prescritte da norme di legge e regolamenti vigenti in materia edilizia e di occupazione dei suoli pubblici e copia del progetto approvato in scala 1:100 firmato in calce dal tecnico;
- certificazione di legittimità e di destinazione urbanistica dell'immobile;

## Allegato "A"

- certificato catastale;
- in tutti i casi in cui la richiesta viene effettuata da persona giuridica soggetta all'iscrizione presso la C.C.I.A.A., certificato di iscrizione o autocertificazione ai sensi di legge;
- in tutti i casi di richiesta effettuata per conto di un condominio, verbale dell'assemblea dei condomini fruitori dell'utenza idrica condominiale, in cui risultino chiaramente identificate, oltre alla persona delegata a sottoscrivere il contratto di concessione, anche l'identità di tutti i condomini fruitori che dovranno assumersi, insieme al firmatario, egualmente ed individualmente, tutte le responsabilità e le obbligazioni scaturenti dal contratto di concessione.

3. Il richiedente deve allegare alla domanda l'attestazione del versamento effettuato dell'importo riportato nell'Allegato A quale onere fisso per l'espletamento del sopralluogo tecnico propedeutico all'allaccio.

4. La richiesta di autorizzazione per l'esecuzione dei lavori di realizzazione della presa non impegna il Gestore alla fornitura idrica, che è concessa solo quando è formalizzato il relativo contratto di fornitura. I soggetti che hanno presentato domanda di allaccio e non hanno completato la definizione del procedimento tecnico amministrativo per la stipula del contratto, incorrono nella sanzione pecuniaria di € 250,00 (duecentocinquanta/00), nonché al pagamento del quantitativo d'acqua eventualmente consumato nel periodo decorrente dalla data di richiesta di allaccio sino alla data di accertamento dell'abuso stimato, nel caso in cui non sia stato collocato un contatore idrometrico, stimato in proporzione ad un presunto consumo annuo medio di mc 55 per ogni residente per utenze domestiche, di mc 0,40 annui per ogni mq di area verde, pertinenza dell'abitazione, e di un consumo determinato secondo i parametri indicati al successivo articolo 24 per le utenze non domestiche, con l'applicazione del doppio della tariffa corrispondente al tipo di concessione richiesta.

5. Nell'accogliere la domanda di allacciamento, il Gestore fissa un appuntamento per effettuare un sopralluogo sul posto in presenza del soggetto richiedente o di un suo incaricato. I lavori sono eseguiti a cura e spese del richiedente.

6. Per poter usufruire del servizio d'acquedotto l'Utente dovrà corrispondere gli oneri di allacciamento di cui all'allegato A. Il pagamento dell'onere di allacciamento non dà all'Utente alcun titolo di proprietà sulle opere realizzate.

## ART. 19 - PROPRIETÀ

1. La proprietà degli allacciamenti realizzati è del Comune, che si riserva la possibilità di utilizzare la parte di allacciamento posta a monte del contatore per effettuare eventuali nuove derivazioni senza che l'Utente possa richiedere indennizzi di alcun genere.

2. Gli impianti e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua dal limite della proprietà pubblica sono di proprietà dell'Utente che deve provvedere alla loro manutenzione, nel rispetto delle vigenti norme in materia e di quelle prescritte dal Gestore. Fatta eccezione per le reti di distribuzione che attraversano proprietà private al fine di servire altri utenti, le tubazioni si intendono di proprietà comunale fino al limite con la proprietà privata dell'Utente.

3. Gli impianti interni alle proprietà private devono essere dotati, in corrispondenza del limite di proprietà pubblica, di saracinesca di sezionamento allocata in apposito pozzetto con botola

in ghisa sferoidale dn 400, installati a cura e spese dell'Utente. Il contatore e la saracinesca dovranno essere posti in una nicchia sul muro perimetrale dell'immobile, al margine della strada e rialzati rispetto alla stessa, al fine di renderli accessibili al Gestore o al personale dell'Ufficio Tecnico Comunale. Pertanto, il confine di competenza della manutenzione spettante al Gestore coincide con il margine della strada comunale. Questa norma si applica anche agli impianti già esistenti alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, anche se dotati di contatore posto in proprietà privata.

4. L'Utente deve adottare tutti i provvedimenti atti a prevenire dispersioni di acqua sull'impianto di propria competenza.

5. Gli impianti per la distribuzione dell'acqua nell'interno della proprietà privata, a valle del punto di consegna coincidente con il confine della proprietà pubblica, sono realizzati a cura e spese dell'Utente.

6. Gli impianti di nuova realizzazione e le manutenzioni straordinarie devono essere eseguiti secondo le disposizioni vigenti in materia. Nel caso in cui vengano riscontrate irregolarità, il Gestore può sospendere la fornitura senza alcun preavviso, riattivandola solo dopo che l'Utente avrà eseguito, a sua cura e spese, le necessarie modifiche. Gli utenti rispondono della buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Il Gestore inoltre non assume nessuna responsabilità per i danni procurati dal cattivo funzionamento degli impianti interni medesimi.

#### ART. 20 - FORNITURE PARTICOLARI E SPECIALI

1. Il Gestore si riserva la facoltà, previo pagamento di congruo deposito cauzionale, di concedere forniture straordinarie e temporanee in casi particolari (cantieri, impianti provvisori, fiere, spettacoli, mostre, congressi, manifestazioni sportive e per esigenze di pubblica utilità e sicurezza), utilizzando collegamenti provvisori alle bocche antincendio, alle fontane o ad altre prese esistenti sulla rete.

2. La fatturazione dei relativi consumi avverrà o con installazione di un contatore oppure in base a una stima di consumo forfettario come previsto all'art. 24 del presente Regolamento, con applicazione delle tariffe in vigore.

#### ART. 21 - DIVIETO DI SUBFORNITURA

1. È vietata la cessione di acqua a terzi sotto qualsiasi forma. In caso di inadempimento di tale obbligo da parte dell'Utente, il Gestore ha il diritto di risolvere il contratto di fornitura senza obbligo alcuno di preavviso.

#### ART. 22 - OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE, DIVIETI

1. All'Utente sono richieste tutta la diligenza e le attenzioni necessarie affinché siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti gli impianti, i materiali e gli apparecchi di misurazione installati presso l'utenza stessa. In particolare, l'Utente dovrà:

- segnalare tempestivamente al Gestore eventuali danni o deficienze di qualsiasi genere sulla condotta a monte del contatore;
- ricercare, ed eventualmente eliminare immediatamente, qualunque guasto sulle proprie condotte a valle del contatore che possa provocare dispersioni d'acqua;

## Allegato "A"

- utilizzare tutte le precauzioni necessarie affinché eventuali rotture in un qualunque punto dell'allacciamento non causino danni per allagamenti o altro;
- effettuare l'autolettura dei consumi idrici registrati dal contatore quando gli sia richiesto dal Gestore;
- consentire al personale incaricato dal Gestore di effettuare la lettura del contatore nel caso in cui questo sia collocato all'interno della proprietà.

### 2. È fatto espressamente divieto di:

- collegare pompe di qualunque natura e tipologia direttamente alla tubazione di allacciamento;
- fare uso dell'acqua potabile per scopi diversi da quelli previsti nel contratto di fornitura.

## ART. 23 - INSTALLAZIONE DEL CONTATORE

1. Il contatore è installato dall'Utente previa autorizzazione, direzione e controllo del Gestore. Il gruppo di misura si compone delle seguenti parti ordinate da monte a valle:

- rubinetto di arresto di monte;
- sfiato (ove richiesto);
- contatore con sigillo;
- rubinetto di arresto di valle;
- rubinetto di scarico;
- valvola di ritegno(ove richiesto);
- riduttore di pressione(ove richiesto).

2. Tutti i dispositivi sono obbligatori. È ammesso anche l'utilizzo di singoli apparecchi dotati di più funzioni.

3. Per immobili con due o più utenze di tipo condominiale, l'installazione dei contatori può avvenire, in deroga, all'interno di spazi comuni purché facilmente accessibili, protetti dagli agenti atmosferici e in posizioni che consentano una facile manutenzione e lettura.

4. Lo spostamento di contatore può essere effettuato dall'Utente con oneri a suo carico, previa autorizzazione del Gestore, sotto la direzione, il controllo e la vigilanza di quest'ultimo.

5. Qualora l'Utente o il Gestore ravvisino anomalie nel funzionamento del contatore, sono tenuti ad informare l'altra parte al fine di procedere al ripristino del dispositivo. Le sostituzioni del contatore sono effettuate dall'Utente, previa autorizzazione del Gestore e a spese dell'Utente.

6. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore può dar luogo alla sospensione dell'erogazione e alla risoluzione del contratto, nonché all'applicazione di una sanzione pecuniaria di euro 500,00 e ad azione giudiziaria nei confronti dell'Utente. All'Utente è addebitato anche il corrispettivo dell'acqua dispersa o sottratta abusivamente, comprensiva del canone di fognatura e depurazione, calcolandone l'importo sulla base dei consumi forfettari indicati all'art. 24 del presente Regolamento, con applicazione delle tariffe in vigore.

7. Qualora un Utente o il Gestore ritengano irregolare il funzionamento del contatore, possono richiedere/effettuare le verifiche sulla regolarità del funzionamento dello stesso. Della verifica del contatore sarà redatto apposito verbale.

8. Se gli errori di misura riscontrati dalla verifica saranno compresi nei limiti di tolleranza (5% in più o in meno sulla media dei consumi) il contatore sarà ritenuto regolare e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi. Se la richiesta di verifica è stata avanzata dall'Utente, gli oneri sostenuti dal Gestore per l'esecuzione della verifica saranno posti a carico dell'Utente stesso, secondo i costi riportati nell'Allegato A.

9. Il Gestore, per esigenze di natura tecnica, può disporre la sostituzione del contatore, addebitandone i costi all'Utente. A decorrere dalla data di entrata in vigore del presente Regolamento, i contatori installati per le nuove utenze o in sostituzione di dispositivi esistenti dovranno essere dotati di caratteristiche idonee per la lettura dei consumi da remoto (telelettura), secondo le indicazioni che successivamente saranno stabilite dalle nuove Autorità d'Ambito.

#### ART. 24 - CONSUMO FORFETTARIO UTENZE DOMESTICHE E UTENZE NON DOMESTICHE

1. Qualora il Gestore non abbia alcuna possibilità, per ragioni oggettive (es. malfunzionamento, rottura o mancanza del contatore), di procedere alla misurazione dei volumi di consumo, provvede ad applicare i sottostanti parametri per quantificare i volumi di acqua consumati:

- per le utenze domestiche residenti, sulla base del consumo individuale, calcolato secondo la seguente formula:  $150 \times 365/1000 = 54,75$  metri cubi, con arrotondamento a mc 55 (consumo annuo per ogni residente)<sup>1</sup>;
- per le utenze domestiche non residenti (uso stagionale dell'immobile), sulla base del consumo individuale, calcolato secondo la seguente formula:  $150 \times 365/1000 = 54,75$  metri cubi, con arrotondamento a mc  $55/12 \times 3$  (mesi estivi) = 13,74 metri cubi, con arrotondamento a mc 14 (consumo annuo per ogni appartenente al nucleo familiare);
- per le aree verdi pertinenziali all'unità abitativa: 0,4 mc per ogni mq di verde<sup>2</sup>.

2. La stima dei volumi per le utenze non domestiche è effettuata secondo la media dei consumi rilevata per tipologie di utenze simili o assimilabili.

3. Il Gestore si riserva comunque di effettuare un conguaglio sui consumi addebitati forfettariamente qualora riscontri oggettivi maggiori o minori consumi, al di fuori della tolleranza del 5% di cui all'articolo precedente.

4. Nel caso in cui l'Utente richieda il ricalcolo della fattura in quanto immobile non utilizzato, all'istanza deve essere allegata idonea documentazione comprovante il distacco dalle utenze (elettricità e gas), riferito all'anno in cui si chiede il ricalcolo della fattura.

5. Al verificarsi dei requisiti descritti al precedente comma la bolletta idrica viene calcolata con applicazione della quota fissa pari al canone idrico + IVA.

<sup>1</sup> Il parametro dei 150 l consumati corrisponde al volume dell'acqua che l'ente erogatore deve garantire, al rubinetto, per ogni abitante al giorno, così come stabilito dal D.P.C.M. n. 47 del 04/03/1996.

<sup>2</sup> Il parametro è stato desunto da uno studio effettuato dal Consiglio Nazionale delle Ricerche.



## ART. 25 - MANUTENZIONE DEI CONTATORI E IMPIANTI INTERNI ALL'UTENZA

1. All'Utente competono la realizzazione, la manutenzione, le eventuali modifiche e l'esercizio dell'impianto interno secondo le vigenti normative. È inoltre compito dell'Utente provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria del manufatto di alloggiamento del contatore e alla predisposizione di idonea protezione da fattori di deterioramento o usura. L'Utente ha l'obbligo di sostituire il contatore deteriorato o illeggibile.

2. 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. Eccezionalmente, in caso di dispersioni d'acqua nell'impianto privato dell'Utente non dovute a negligenza ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte, il Gestore potrà applicare la tariffa base ai consumi eccedenti quelli normali dell'Utente.

## ART. 26 - CUSTODIA DEI CONTATORI

1. L'Utente ha l'obbligo di mantenere sgombri e puliti gli alloggiamenti dei contatori. Tutti gli apparecchi di misura vengono dotati di apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore. Qualora il personale dipendente del Gestore accerti la manomissione del sigillo, dovrà provvedere all'immediato ripristino dello stesso addebitando all'Utente le relative spese secondo quanto espressamente previsto nella tariffa. La ripetuta rimozione del sigillo, o qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore, danno luogo ad azione giudiziaria nei confronti dell'Utente, alla sospensione immediata dell'erogazione, alla risoluzione del contratto di fornitura e all'applicazione delle sanzioni di cui all'Allegato A.

2. Per i contatori già installati alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, il Gestore può prescrivere l'esecuzione dei lavori necessari per rendere agevole la lettura, disponendo, eventualmente, una diversa ubicazione del contatore. Ove l'Utente, senza idonea giustificazione, non vi provveda entro i 60 (sessanta) giorni successivi alla notifica della prescrizione, il Gestore dispone la sospensione dell'erogazione.

3. L'Utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgomberi e puliti i pozzetti o nicchie dei contatori, la botola del pozzetto e lo sportello della nicchia.

## ART. 27 - USI IMPROPRI DELLA RISORSA

1. Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:

- sigilli manomessi, anche senza prelievo abusivo;
- spostamento non autorizzato del misuratore;
- manomissione e rottura del contatore, anche senza prelievo abusivo;
- presenza di by-pass su condotta fornita di misuratore;
- inversione del misuratore;
- prelievo abusivo da bocca antincendio;
- utilizzo diverso da quello indicato nel contratto;
- cessione a terzi senza esplicita autorizzazione del Gestore.

2. È fatto divieto di prelevare acqua senza un regolare contratto o allacciandosi senza l'intervento del Gestore sulla rete idrica, di utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli consentiti dal Regolamento, di prelevare l'acqua senza un idoneo contatore o di prelevarne, anche parzialmente, mediante presa a monte del contatore.
3. Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti se non espressamente autorizzati dal Gestore del Servizio Idrico Integrato.
4. Qualora siano provocati guasti alle tubazioni per negligenza o colpa di chi esegue lavori in prossimità delle tubazioni, il Gestore ha diritto al rimborso conseguente all'interruzione effettuata per le dispersioni di acqua riscontrate. La riparazione, è eseguita a spese di chi ha provocato il guasto.
5. Ogni danno e conseguente spesa derivanti da incuria o manomissione del contatore sono a carico dell'Utente, che per i casi più gravi può anche subire la sospensione della fornitura.
6. Nel caso di uso differente da quello autorizzato nel contratto o modifica d'uso successiva alla stipula del contratto e non comunicata, ovvero nei casi di mancata comunicazione del subentro da parte del reale utilizzatore del servizio, l'Utente deve saldare il consumo pregresso alla tariffa corretta per la tipologia d'uso effettiva con l'applicazione della penale prevista nel Regolamento, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.
7. Nei casi di uso del servizio senza contratto, o senza nulla osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrati dal titolare del contratto, o in casi rottura dolosa o inversione del contatore, l'Utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso, con applicazione della penale prevista nel Regolamento, oltre ad eventuale rimborso per le spese di ricerca e i costi di verifica e istruttoria.
8. Le precedenti elencazioni sono puramente esemplificative. Nelle relative casistiche vanno fatte confluire tutte le violazioni che possano essere considerate simili, in particolare, riguardo all'elemento soggettivo che le contraddistingue.
9. Per gli usi impropri indicati ai precedenti commi si applicano le sanzioni previste all'art. 41 del presente Regolamento.

### **TITOLO III - SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE**

#### **ART. 28 - OGGETTO**

1. Il presente titolo del Regolamento stabilisce le norme per l'immissione delle acque di scarico nelle reti fognarie, così come definite dal D.lgs n. 152/06, e le norme per la depurazione delle medesime. Per quanto non espressamente disciplinato nel presente Regolamento, si richiama la normativa vigente in materia, in particolare il D.lgs 152/2006.

#### **ART. 29 - OBBLIGO DI IMMISSIONE IN FOGNATURA PUBBLICA**

1. Tutti gli scarichi di acque reflue domestiche e industriali compatibili, originati all'interno delle zone servite da fognatura pubblica, devono essere allacciati alla rete di fognatura secondo le prescrizioni del presente Regolamento. Le costruzioni, nuove o esistenti, ubicate in

## **Allegato "A"**

zone non servite da fognatura pubblica, dovranno attenersi, per lo scarico delle proprie acque di rifiuto, alle disposizioni stabilite dal D.lgs 152/2006, dalla normativa regionale e loro modificazioni ed integrazioni.

### **ART. 30 - CONCESSIONE PERMESSO DI ALLACCIAMENTO**

1. Le opere destinate ad allacciare gli scarichi di acque reflue domestiche e industriali alla fognatura pubblica sono realizzate dal privato, previa espressa autorizzazione del Gestore e sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Gestore.
2. Il permesso di allacciamento deve essere richiesto su apposito modello fornito dal Gestore.
3. L'autorizzazione per l'esecuzione dell'allaccio fognario è subordinata al deposito cauzionale di cui all'Allegato A, a garanzia della corretta esecuzione del ripristino stradale, da restituire trascorsi 30 (trenta) giorni dalla ultimazione dei lavori, previa verifica della corretta esecuzione degli stessi.

### **ART. 31 - TARIFFE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

1. La quota di tariffa riferita al servizio di pubblica fognatura e/o depurazione è dovuta solo dagli utenti che usufruiscono del relativo servizio pubblico. Gli utenti che non sono allacciati alla pubblica fognatura, e che quindi provvedono in proprio alla depurazione dei reflui, possono darne comunicazione al Comune, che provvede a esentarli dal pagamento della tariffa.
2. Per le utenze che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dalla rete pubblica di acquedotto e recapitano gli scarichi nella rete fognaria, il volume dell'acqua scaricata è determinato su base forfettaria, secondo i parametri indicati all'art. 24 del presente Regolamento.
3. Per gli utenti che sono allacciati al pubblico acquedotto, l'addebito della tariffa di fognatura e di depurazione è effettuato nella stessa fattura di consumo dell'acqua.

## **TITOLO IV - RILEVAZIONE DEI CONSUMI, CALCOLO DEI CORRISPETTIVI, MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

### **ART. 32 - RILEVAZIONE DEI CONSUMI**

1. Ai fini della determinazione dei consumi, l'erogazione del servizio ha inizio dalla data effettiva dell'attivazione del contatore. L'unità di misura utilizzata è il metro cubo.
2. L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale del Gestore l'accesso ai contatori per il rilievo dei consumi. In caso di assenza al momento della lettura, l'Utente è tenuto a comunicare i dati dei consumi secondo le modalità consentite dal Gestore (es. posta, fax, e-mail, portale web, etc.). La lettura dei contatori è normalmente eseguita ad intervalli regolari stabiliti dal Gestore, che ha comunque facoltà di eseguire letture supplementari di controllo a vantaggio dell'Utente. Normalmente, la lettura dei contatori è effettuata una volta all'anno.

3. È prevista altresì la possibilità di autolettura dei contatori da parte dell'Utente, da effettuarsi secondo le modalità previste dal Gestore. Quando richiesta, l'autolettura deve considerarsi obbligatoria.

4. In caso di accertata impossibilità di rilevare i consumi, sia da parte degli addetti, sia da parte dell'Utente, la fatturazione sarà effettuata sulla base della media aritmetica dei consumi regolari del biennio precedente o dell'anno precedente in caso di durata minore. In mancanza di questi elementi, si opererà in base ai parametri indicati all'art. 24 del presente Regolamento.

#### ART. 33 - FATTURAZIONE DEI CONSUMI

1. Ogni fornitura di acqua, effettuata a qualsiasi titolo, è a carico dell'Utente. Il consumo deve essere pagato in ragione di quanto indicato dal contatore e secondo le rilevazioni effettuate dal Gestore.

2. Le fatture sono inviate al luogo di residenza dichiarato dall'Utente in sede di stipula del contratto, con possibilità, su richiesta del medesimo, di spedire le fatture ad un indirizzo diverso.

3. L'Utente ha il dovere di comunicare tempestivamente al Gestore la variazione dell'indirizzo di recapito della fattura. In caso di omessa comunicazione e quindi di impossibilità di recapitare la fattura dei consumi, l'Utente sarà ritenuto responsabile e saranno applicate le sanzioni previste dal presente Regolamento. Il mancato ricevimento della fattura non esonera l'Utente dal pagamento della medesima alle scadenze stabilite.

4. La fatturazione è fissata due volte l'anno, in acconto e a saldo, a scadenze periodiche regolari. La fattura è calcolata sempre suddividendo il consumo secondo fasce tariffarie applicate al consumo reale o al consumo presunto, qualora la fatturazione fosse in acconto o nel caso di lettura non eseguita.

5. La fattura include anche i corrispettivi per fognatura e depurazione, se dovuti, nonché spese e imposte. Al suo interno sono distinte le voci relative ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione e tutte le altre voci ed indicazioni necessarie a rendere la fattura facilmente comprensibile. Contestualmente, agli importi per consumi potranno essere addebitati altri importi dovuti, quali:

- quote fisse riferite alla categoria di utenza;
- tariffa di acquedotto sul consumo riferito alla categoria di utenza secondo l'articolazione tariffaria applicata, comprensiva delle quote di eccedenze, se presenti;
- eventuali indennità di mora e recupero spese generali di esazione;
- tariffe di fognatura e depurazione secondo la tariffa in vigore;
- eventuali addebiti per sospensione e riattivazione del servizio;
- recupero spese postali se dovute ed in quanto compatibili con la normativa di settore;
- oneri fiscali;
- spese per verifica contatore;
- imposta di bollo;
- arrotondamento degli importi fatturati.

## Allegato "A"

6. Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata. La fattura in acconto si compone o di una rata unica con scadenza 31 maggio oppure, per importi superiori ad €100,00, di tre rate con scadenza 31 maggio, 31 agosto e 30 settembre. La fattura a saldo, emessa entro l'anno a cui si riferisce il consumo, si compone di una rata unica con scadenza 31 gennaio dell'anno successivo. Tali modalità e termini potranno variare nel corso del contratto, garantendo in ogni caso un periodo non inferiore a 20 giorni tra la data di emissione ed il termine di pagamento.

7. Nessun indennizzo o diminuzione di tariffa spetta inoltre agli utenti per eventuali interruzioni nel servizio di erogazione dell'acqua determinati da eccezionale siccità, da lavori di manutenzione alle opere dell'acquedotto, o per lavori di pubblica utilità, dal gelo o da analoghe cause di forza maggiore.

8. I consumi delle utenze dotate di dispositivi per la lettura da remoto (telelettura) sono fatturati in modo trimestrale posticipato sulla base dei dati reali di consumo, secondo le indicazioni che successivamente saranno stabilite dalle nuove Autorità d'Ambito .

### ART. 34 - TARIFFE E CORRISPETTIVI

1. Le tariffe di erogazione del Servizio Idrico Integrato (SII) e le modalità di applicazione delle stesse sono determinate e approvate dal Gestore secondo quanto disposto in materia da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) a cui è demandato il compito istituzionale di verificarle e approvarle definitivamente ai sensi dell'art. 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012.

2. Tutte le imposte, comunque dovute per legge o Regolamento, inerenti la fornitura ed i consumi dell'acqua sono a carico dell'Utente ed il loro importo è esposto nelle fatture.

3. Tutti i corrispettivi dovuti dall'Utente per prestazioni non ricomprese in tariffa sono esposti nell'Allegato A al presente Regolamento.

4. Possono essere stabilite agevolazioni sociali (bonus idrico) in favore di cittadini residenti assistiti in modo permanente dal Comune o in disagiate condizioni economiche, secondo criteri fissati dalla Giunta Municipale sulla base degli indicatori ISEE, ed applicate su istanza degli interessati.

### ART. 35 - DEPOSITO CAUZIONALE AMMINISTRATIVO

1. All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione o nella prima fattura emessa, sarà addebitato all'Utente un importo, a titolo di deposito cauzionale, stabilito in misura di quanto esposto nell'Allegato A al presente Regolamento e distinto per utenze domestiche e utenze non domestiche e nel rispetto dei valori massimi definiti dall'Autorità. Il predetto importo non è soggetto ad IVA ed è infruttifero di interessi al saggio legale.

2. Per le utenze condominiali, il deposito cauzionale è pari alla somma dei depositi cauzionali dei singoli utenti sottesi.

3. In caso di insolvenza dell'Utente, il Comune si riserva la possibilità di trattenere il deposito cauzionale fino alla concorrenza dei propri crediti, senza pregiudizio per le altre azioni derivanti da inadempienze previste dal presente Regolamento e dalla legge.

4. Il deposito cauzionale, eventualmente diminuito delle somme di cui al precedente comma, deve essere restituito non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di cessazione del contratto, ovvero di voltura della fornitura, contestualmente all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

#### **ART. 36 - MODALITÀ STRAORDINARIE DI PAGAMENTO**

1. Qualora la fatturazione comprenda il recupero parziale e/o totale di periodi pregressi, viene concessa, previa richiesta dell'Utente, una rateizzazione di pagamento per l'importo complessivo addebitato secondo modalità, tempi e prescrizioni previsti dalla normativa di riferimento e applicando gli interessi legali.

2. Per gli importi correnti, può essere concessa una maggiore rateizzazione rispetto a quella prevista al comma 6 dell'art. 33, qualora ricorrano condizioni sociali e/o reddituali, da documentare opportunamente, tali da giustificare la richiesta. Nel caso di mancato pagamento anche di una sola rata, il debitore decade dal beneficio e provvede al pagamento residuo del debito entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza.

#### **ART. 37 - INTERESSI DI MORA**

1. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato integralmente, nei modi ed entro la data indicati sulle fatture stesse. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore.

2. Trascorsa la data di scadenza, l'Utente è considerato moroso senza necessità di preventiva costituzione in mora. Per ritardato pagamento viene applicata un'indennità di mora in misura pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali. Gli interessi moratori decorrono dal giorno successivo alla scadenza del termine per il pagamento.

#### **ART. 38 - MANCATO PAGAMENTO E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA IDRICA**

1. Nel caso in cui l'Utente non provveda al pagamento del provvedimento di accertamento del dovuto, comprensivo di interessi di mora, e decorsi i 60 (sessanta) giorni dalla notifica senza che sia stata trasmessa ricevuta di pagamento, il Gestore provvede a sollecitare il pagamento con comunicazione a mezzo PEC o raccomandata indicante il termine ultimo entro cui adempiere, le modalità di comunicazione al Gestore dell'avvenuto pagamento e i tempi entro i quali la fornitura può essere sospesa. Tale comunicazione ha valore di costituzione in mora.

2. Decorsi 30 (trenta) giorni dalla data del sollecito, in mancanza del pagamento richiesto, verrà avviata la procedura del distacco.

#### **ART. 39 - RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ**

1. Dopo la sospensione della fornitura idrica a causa del protrarsi di una situazione di morosità, per ottenere la riattivazione l'Utente, oltre a versare il dovuto per il canone idrico non corrisposto, deve versare la somma indicata nell'Allegato A del presente Regolamento, a titolo di corrispettivo per la riattivazione dell'erogazione.

2. Nel caso in cui la sospensione del servizio per morosità persistesse per oltre 60 (sessanta) giorni, il contratto si considera risolto e il Gestore provvede ad avviare la procedura di recupero crediti.

#### **ART. 40 - RECUPERO CREDITI**

1. Il Comune procede, entro i termini prescrizionali di legge, ad effettuare le azioni di recupero crediti nei confronti degli utenti che non abbiano provveduto al pagamento delle somme dovute. Le azioni di recupero sono eseguite con tutte le modalità contemplate dalle leggi vigenti in materia. Le spese per le azioni coattive sono interamente poste a carico del debitore.

### **TITOLO V - DISCIPLINA PER IL SERVIZIO DI RIFORNIMENTO IDRICO SOSTITUTIVO A MEZZO AUTOBOTTE COMUNALE**

#### **ART. 41 - OGGETTO**

1. Le norme del presente titolo disciplinano il servizio di rifornimento idrico sostitutivo effettuato dal Comune a mezzo di autobotte comunale in favore di cittadini residenti non serviti dalla rete idrica. Tale servizio si propone di:

- alleviare i disagi della cittadinanza in zone del territorio comunale sprovviste di rete idrica;
- intervenire nei casi di emergenza e/o in supporto alla protezione civile;
- intervenire nei casi di mancata e/o insufficiente erogazione idrica.

#### **ART. 42 - DISCIPLINA DEL TRASPORTO DELL'ACQUA**

1. Il servizio di rifornimento idrico sostitutivo a mezzo autobotte è gestito dall'Ufficio Tecnico Comunale, che provvede ad esitare le richieste dell'utenza secondo l'ordine cronologico e nel rispetto del presente Regolamento.

2. Il servizio è subordinato alla effettiva disponibilità di acqua nella rete idrica comunale.

3. I punti di consegna della fornitura devono essere accessibili tramite strade carrabili idonee e adeguate al transito dell'autobotte comunale. Cause di forza maggiore esonerano il Comune dalla fornitura del servizio, anche in presenza di avvenuto versamento, che sarà restituito all'Utente.

#### **ART. 43 - TIPO DI FORNITURA**

1. Le forniture si distinguono in:

- forniture ordinarie, per i fabbricati ubicati nel territorio comunale non serviti dalla rete idrica comunale;

- forniture straordinarie, per i fabbricati già serviti dalla rete idrica, per sopperire alla carenza di distribuzione, prestato gratuitamente.

#### ART. 44 - DOMANDA DI FORNITURA

1. La domanda di fornitura ordinaria a mezzo autobotte deve essere presentata direttamente su apposito modulo predisposto dal Comune e presentata dall'Utente al protocollo comunale. All'istanza deve essere allegata:

- copia del versamento effettuato;
- dichiarazione da parte del richiedente, proprietario dell'immobile o dell'azienda, di essere in regola con le vigenti norme urbanistiche e con il pagamento dei tributi locali;
- autocertificazione resa a termini di legge con le notizie riguardanti la partita IVA posseduta o visura camerale (solo per le aziende).

2. La fornitura viene effettuata secondo l'ordine di presentazione delle richieste e, salvo forza maggiore, entro sette giorni lavorativi dall'avvenuta prenotazione. Sono possibili forniture in tempi minori, entro tre giorni dalla prenotazione, corrispondendo un diritto di urgenza pari al 10% del costo base del servizio.

3. Il quantitativo d'acqua fornito non potrà eccedere i 75 mc annui per ogni componente del nucleo familiare.

4. Nei casi di estrema necessità e urgenza, i quantitativi richiesti potranno essere ridotti d'ufficio secondo disponibilità.

5. In caso di impossibilità ad effettuare il rifornimento per cause imputabili all'Utente, il servizio si riterrà eseguito e soggetto ai costi previsti nel presente Regolamento.

6. Le forniture straordinarie da effettuarsi per sopperire alle carenze di distribuzione di acqua alle utenze servite dalla rete idrica comunale, dovute a lavori di manutenzione della rete idrica e/o diminuzione del volume di approvvigionamento dalle sorgenti, sono effettuate a semplice richiesta dell'Utenza, secondo l'ordine cronologico e a titolo gratuito

#### ART. 45 - TENUTA DEL REGISTRO

1. L'ufficio competente deve provvedere alla registrazione delle richieste di approvvigionamento indicando:

- nome e cognome del richiedente con relativi dati anagrafici e di residenza;
- data di presentazione della domanda al protocollo;
- data di effettuazione della fornitura precedente;
- data dell'approvvigionamento a cui si riferisce la richiesta;
- quantitativo erogato.

#### ART. 46 - DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE

1. Le tariffe applicate al servizio di rifornimento idrico sostitutivo a mezzo autobotte comunale sono quelle determinate ed approvate dall'Ente, per le utenze domestiche servite dalla rete idrica. Nel costo del servizio, soggetto ad IVA, non vengono considerati il deposito cauzionale e il canone.



## **TITOLO VI - DISCIPLINA PER IL PRELIEVO DI ACQUA DAI PUNTI DI CARICAMENTO COMUNALI DA PARTE DI AUTOBOTTI PRIVATE**

### **ART. 47 - OGGETTO**

1. Il Comune di Ragusa assicura l'attingimento dell'acqua alle ditte private di autotrasporto che ne facciano richiesta, nel rispetto dei tempi e delle modalità definite dal Comune.

### **ART. 48 - USO DELL'ACQUA**

1. L'acqua attinta può essere utilizzata esclusivamente per uso potabile. In particolare, sono definiti due tipi di fornitura:

- fornitura idrica ad utenze di tipo domestico;
- fornitura idrica ad utenze di tipo non domestico.

2. Allo scopo di tutelare l'igiene e la sanità pubblica è fatto divieto di usare acqua per uso cantiere, per lavaggio di macchine o attrezzi di qualunque genere e per qualsiasi altro uso che non sia strettamente domestico.

### **ART. 49 - SOGGETTI AMMESSI ALLA FORNITURA**

1. Sono ammessi al prelievo tutte le imprese di trasporto acqua che ne facciano richiesta nei termini e con le modalità previste nel presente Regolamento e dietro pagamento del corrispettivo.

2. Sono ammessi alla fornitura a titolo gratuito, di diritto, le autobotti comunali, i mezzi dei Vigili del Fuoco, delle Forze dell'Ordine e quelli del servizio comunale di Protezione Civile. Altre richieste di fornitura a titolo gratuito devono essere autorizzate con apposita deliberazione dalla Giunta Municipale.

3. In tutti i casi, l'attingimento deve essere effettuato sotto la sorveglianza di personale comunale.

### **ART. 50 - MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

1. Chiunque intenda attingere acqua dai punti di attingimento comunali deve inoltrare domanda al Comune, precisando il quantitativo e l'uso che ne intende fare, secondo i modelli predisposti dall'ufficio competente.

2. A corredo della domanda deve essere allegata, oltre all'accettazione del presente Regolamento, anche la ricevuta di versamento del corrispettivo legato alla quantità di acqua attinta.

3. L'ufficio competente rilascia l'autorizzazione previa verifica di tutti i requisiti, indicando tempi, modalità ed eventuali prescrizioni per il corretto attingimento.

#### **ART. 51 - DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE**

1. Le tariffe applicate sono quelle determinate e approvate dall'Ente, per le utenze non domestiche servite dalla rete idrica. Nel costo del servizio, soggetto ad IVA, non viene considerata la quota fissa.

#### **ART. 52 - TERRITORIO DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO**

1. L'attingimento è consentito esclusivamente per la fornitura idrica destinata agli utenti residenti nel territorio del Comune di Ragusa, salvo casi particolari che potranno essere autorizzati dalla Giunta Municipale con proprio provvedimento.

#### **ART. 53 - INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

1. Nessuna responsabilità può essere imputata al Comune per interruzioni nell'erogazione dell'acqua dovute a guasti, lavori di manutenzione, interruzioni del servizio di erogazione della corrente elettrica o carenza di emungimento. Il Comune si riserva, altresì, la facoltà di diminuire i quantitativi di acqua attingibili, in conseguenza di diminuzioni della disponibilità idrica nei punti di attingimento.

#### **ART. 54 - DIVIETI**

1. È vietato:

- utilizzare l'acqua per scopi diversi da quelli previsti nel presente Regolamento;
- manomettere il sistema di attingimento;
- prelevare una maggiore quantità di acqua rispetto a quella autorizzata.

#### **ART. 55 - REVOCA DELL'AUTORIZZAZIONE**

1. L'autorizzazione si considera revocata qualora sia accertato il mancato rispetto di quanto stabilito nel presente Regolamento e nell'autorizzazione. La revoca dell'autorizzazione non dà diritto all'Utente ad alcun risarcimento, incluso quello per quantitativi di acqua ancora da attingere.

### **TITOLO VII - DISPOSIZIONI FINALI**

#### **ART. 56 - SANZIONI**

1. Salvo i casi di falsità o di frode per i quali si procederà a norma del Codice Penale, oltre a quanto previsto nell'Allegato A, le sanzioni amministrative per il mancato rispetto delle disposizioni contenute nel presente Regolamento si intendono in generale disciplinate dalla seguente normativa:

- Art. 7 bis del Testo Unico degli Enti Locali (D. Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.);
- D. Lgs. 152/2006 e regolamenti attuativi;
- Legge n. 689 del 24/11/1981.

#### ART. 57 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DELL'UTENTE

1. Il Gestore garantisce che i dati personali forniti dall'Utente siano trattati ai soli fini della corretta esecuzione del contratto. Pertanto, i predetti dati possono essere utilizzati dal Gestore o da suoi incaricati unicamente per la rilevazione dei consumi, per i controlli e le verifiche degli impianti, per le operazioni di fatturazione e incasso, nonché per quelle di sollecito e recupero dei crediti.

#### ART. 58 - OBBLIGATORietà DEL RISPETTO DEL PRESENTE REGOLAMENTO

1. Il presente Regolamento è obbligatorio per tutti gli Utenti. Esso deve intendersi parte integrante di ogni contratto di fornitura senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'Utente di averne copia all'atto della stipulazione del contratto o all'atto del suo rinnovo.

2. L'Utente sottoscrive all'atto dell'eventuale preventivo e/o della stipulazione del contratto una dichiarazione nella quale dichiara di essere a conoscenza del contenuto del presente Regolamento per la concessione dell'acqua e di accettare tutte le clausole in esso contenute. Il Gestore si riserva la facoltà di modificare le disposizioni contenute nel presente Regolamento.

#### ART. 59 - DECORRENZA

1. Per quanto non previsto dal presente Regolamento, sono applicabili le norme vigenti in materia. Il presente Regolamento abroga e sostituisce ogni regolamento comunale precedente in materia ed entra in vigore dalla data della sua approvazione.

2. I contratti di concessione dell'acqua in precedenza sottoscritti dagli Utenti sono da ritenersi automaticamente regolati dal presente Regolamento, salvo i casi di formale disdetta del contratto in atto.

## ALLEGATO A - COSTI PER PRESTAZIONI ACCESSORIE

1	Attivazione utenza	Utenza Domestica	€ 50,00
2	Attivazione utenza	Utenza non Domestica	€ 100,00
3	Modifiche contrattuali		€ 30,00
4	Voltura	Utenza Domestica	€ 30,00
5	Voltura	Utenza non Domestica	€ 30,00
6	Autorizzazione a Terzi	Utenza Domestica	€ 30,00
7	Autorizzazione a Terzi	Utenza non Domestica	€ 30,00
8	Subentro	Utenza Domestica	€ 30,00
9	Subentro	Utenza non Domestica	€ 30,00
10	Deposito Cauzionale Amministrativo	Utenza Domestica	€ 100,00
11	Deposito Cauzionale Amministrativo	Utenza non Domestica	€ 250,00
12	Deposito Cauzionale Tecnico	Allaccio idrico	€/m 50,00
13	Deposito cauzionale Tecnico	Allaccio fognario	€/m 100,00
14	Sopralluogo Tecnico		€ 30,00
15	Verifica metrica contatore	Escluso contatori guasti	€ 30,00
16	Sospensione erogazione per morosità		€ 30,00
17	Riattivazione erogazione		€ 30,00
18	Manomissione impianti		€ 500,00
19	Prelievo abusivo di acqua	Oltre consumo stimato	€ 1.000,00

Parte integrante sostanziale alla  
Delibera di Giunta Municipale  
N° 225 del 13 APR. 2016



# COMUNE DI RAGUSA

## SISTEMA TARIFFARIO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII) ANNO 2016

## INDICE

1. Premesse .....	2
2. Riferimenti normativi.....	2
3. Esposizione di alcuni citati normativi .....	5
4. Componenti di costo del Servizio Idrico Integrato.....	9
5. Costi del Servizio Idrico Integrato.....	12
6. Tariffe e altri ricavi .....	13
7. Conclusioni.....	17

## **1. PREMESSE**

Il Comune di Ragusa gestisce il Servizio Idrico Integrato (SII) dell'intero territorio comunale mediante la distribuzione di acqua a usi civili e non ed il servizio di fognatura e di depurazione delle acque reflue urbane, secondo il modello organizzativo della "gestione in economia".

Gli utenti del servizio idrico integrato, attualmente, corrispondono al Comune delle tariffe, elaborate ed approvate nel rispetto della disposizioni a suo tempo dettate dal CIPE.

Con il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214", il Governo mette le basi per un coordinamento finalizzato all'organico sviluppo di organici sistemi di regolazione tariffaria.

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- a) Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo e al Comitato Economico e Sociale COM(2000)477;
- b) Legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- c) Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale";
- d) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214";
- e) Delibera del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) 19 febbraio 1999, n. 8, recante "Direttive per la determinazione, in via transitoria, delle tariffe dei servizi acquedottistici, di fognatura e di depurazione per l'anno 1999";
- f) Delibera del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) 4 aprile 2001, n. 52, recante "Direttive per la determinazione, in via transitoria,

delle tariffe dei servizi acquedottistici, di fognatura e di depurazione per l'anno 2001" ed, in particolare, il punto 1.3 "Superamento del minimo impegnato negli usi domestici e contatori per singola unità abitativa";

- g) Delibera del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) 18 dicembre 2008, n. 117, recante "Direttiva per l'adeguamento delle tariffe dei servizi acquedottistici, di fognatura e di depurazione";
- h) Legge 14 novembre 1995, n. 481, come modificata dal decreto legge 23 dicembre 2013, n. 145 (di seguito "legge 481/95") all'art. 2, comma 20, lettera c), che attribuisce all'Autorità il potere di irrogare sanzioni amministrative pecuniarie "in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, alle richieste di informazioni o a quelle connesse all'effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri";
- i) Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267 (di seguito "d.lgs. 267/00") e, in particolare, l'art. 243-bis, comma 8 lettera c), "(...) l'ente (...) è tenuto ad assicurare, con i proventi della relativa tariffa, la copertura integrale dei costi della gestione del servizio di smaltimento dei rifiuti solidi urbani e del servizio acquedotto";
- j) Decreto del Presidente della Repubblica 18 luglio 2011 n. 116 (di seguito "D.P.R. 116/11"), recante "Abrogazione parziale a seguito di referendum dell'articolo 154, comma 1, del d.lgs. 152/2006 in materia di tariffa del servizio idrico integrato";
- k) Decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 4 febbraio 2015, n. 39 avente ad oggetto "Regolamento recante i criteri per la definizione del costo ambientale e del costo della risorsa per i vari settori d'impiego dell'acqua";
- l) Deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2012, 585/2012/R/IDR, recante "Regolazione dei servizi idrici: approvazione del metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013" ed il suo Allegato A, recante "Regolazione tariffaria dei servizi idrici per le gestioni conformi alla legge 36/94 e al d.lgs. 152/06 e per la vendita di servizi all'ingrosso";



- m) Deliberazione dell'Autorità 28 febbraio 2013, 88/2013/R/IDR, recante "Approvazione del metodo tariffario transitorio per le gestioni ex-CIPE (MTC) per la determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013 – modifiche e integrazioni alla deliberazione 585/2012/R/IDR" ed il suo Allegato 1, recante "Regolazione tariffaria dei servizi idrici per le gestioni soggette alla regolazione tariffaria CIPE (MTC)";
- n) Deliberazione dell'Autorità 10 ottobre 2013, 4488/2013/R/IDR, recante "Esclusioni dall'aggiornamento tariffario per il servizio idrico, per gli anni 2012/2013, terzo gruppo";
- o) Deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2013, 643/2013/R/IDR, recante "Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento".
- p) Deliberazione dell'Autorità 21 febbraio 2013, 73/2013/R/IDR, recante "Approvazione delle linee guida per la verifica dell'aggiornamento del piano economico-finanziario del piano d'ambito e modifiche alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 585/2012/R/IDR";
- q) Deliberazione dell'Autorità 20 giugno 2013, 271/2013/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per la determinazione d'ufficio delle tariffe, in caso di mancata trasmissione dei dati, nonché acquisizione di ulteriori elementi conoscitivi ed esplicitazione di chiarimenti procedurali in ordine alla disciplina tariffaria per il servizio idrico";
- r) Deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2014, 662/2014/R/IDR, recante "Individuazione ed esplicitazione dei costi ambientali e della risorsa con riferimento a quanto previsto nel metodo tariffario idrico (MTI) per l'anno 2015";
- s) Deliberazione 655/2015/R/IDR, del 23 dicembre 2015, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato" ;
- t) Deliberazione 664/2015/R/IDR, del 28 dicembre 2015, "Approvazione del Metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio MTI – 2";
- u) Deliberazione dell'Autorità 28 febbraio 2013, 86/2013/R/IDR, recante "Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato" (di seguito: deliberazione 86/2013/R/IDR).

### 3. ESPOSIZIONE DI ALCUNI CITATI NORMATIVI

Esplicando alcune delle normative citate, bisogna considerare che:

- la comunicazione COM(2000)477 prevede che tra i costi che la tariffa per il servizio idrico deve integralmente coprire, secondo il principio del *full cost recovery*, vi sono: a) i costi finanziari dei servizi idrici, che comprendono gli oneri legati alla fornitura ed alla gestione dei servizi in questione. Essi comprendono tutti i costi operativi e di manutenzione e i costi di capitale (quota capitale e quota interessi); b) i costi ambientali, ovvero i costi legati ai danni che l'utilizzo stesso delle risorse idriche causa all'ambiente, agli ecosistemi ed a coloro che usano l'ambiente (ad esempio una riduzione della qualità ecologica degli ecosistemi acquatici o la salinizzazione e degradazione di terreni produttivi); c) i costi delle risorse, ovvero i costi delle mancate opportunità imposte ad altri utenti in conseguenza dello sfruttamento intensivo delle risorse al di là del loro livello di ripristino e ricambio naturale (ad esempio legati all'eccessiva estrazione di acque sotterranee);
- la Commissione Europea, con la comunicazione COM(2012)673, recante il “Piano per la salvaguardia delle risorse idriche europee”, dopo aver indicato tra gli obiettivi specifici del Piano la determinazione di “prezzi delle acque che incentivino l'efficienza”, fra le specifiche azioni per il relativo conseguimento propone di:
  - “fare rispettare gli obblighi in materia di prezzi dell'acqua/di recupero dei costi previsti dalla direttiva quadro sulle acque, inclusa, se del caso, la misurazione del consumo”,
  - “fare dei prezzi dell'acqua/del recupero dei costi una condizione ex ante [per l'ottenimento dei finanziamenti europei per progetti] nel quadro dei Fondi di sviluppo rurale e di coesione”;
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11, ha trasferito all'Autorità “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”, precisando che tali funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”;
- l'articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l'Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, “la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in

condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori (...);

- l'articolo 154, comma 1, del d.lgs. 152/06, come modificato dal d.P.R. 116/11, prevede che "La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, nonché di una quota parte dei costi di funzionamento dell'Autorità d'ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio «chi inquina paga». Tutte le quote della tariffa del servizio idrico integrato hanno natura di corrispettivo";
- l'articolo 154, comma 4, del d.lgs. 152/06, come modificato dall'articolo 34, comma 29, del decreto legge 179/12, dispone che "il soggetto competente, al fine della redazione del piano economico-finanziario di cui all'articolo 149, comma 1, lettera d), predispone la tariffa di base, nell'osservanza del metodo tariffario di cui all'articolo 10, comma 14, lettera d), del decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 2011, n. 106, e la trasmette per l'approvazione all'Autorità per l'energia elettrica e il gas";
- l'art. 10, comma 14, del decreto legge 70/11 prevede che "L'Agenzia ... [ora l'Autorità] predispone il metodo tariffario per la determinazione, con riguardo a ciascuna delle quote in cui tale corrispettivo si articola, della tariffa del servizio idrico integrato, sulla base della valutazione dei costi e dei benefici dell'utilizzo delle risorse idriche e tenendo conto, in conformità ai principi sanciti dalla normativa comunitaria, sia del costo finanziario della fornitura del servizio che dei relativi costi ambientali e delle risorse, affinché siano pienamente attuati il principio del recupero dei costi ed il principio «chi inquina paga»";
- l'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, specificando le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici trasferite all'Autorità, precisa che essa:
  - "definisce le componenti di costo - inclusi i costi finanziari degli investimenti e della gestione - per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono compresi i servizi di captazione e adduzione a usi

multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, per i vari settori di impiego (...)” (lettera c);

- “predispone e rivede periodicamente il metodo tariffario per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...), sulla base del riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio sostenuti dai gestori (...)” (lettera d);
  - “approva le tariffe del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...), proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152, impartendo, a pena d'inefficacia prescrizioni (...)” (lettera f);
- l'articolo 7, del decreto legge 133/14, ha ridefinito la disciplina per l'attivazione della gestione unica a livello di ambito territoriale ottimale, le correlate procedure e i relativi termini di attuazione, precisando, tra l'altro, l'obbligatorietà della partecipazione degli Enti Locali competenti all'Ente di governo dell'ambito. In particolare, il Decreto Sblocca Italia ha disposto:
    - l'obbligo, per gli Enti di governo dell'ambito che non avessero già provveduto, di adottare il Piano d'Ambito, scegliere la forma di gestione e disporre l'affidamento al gestore unico d'ambito entro il 30 settembre 2015;
    - il subentro del gestore unico del servizio idrico integrato agli ulteriori soggetti operanti all'interno del medesimo ambito territoriale;
    - la cessazione ex lege delle gestioni diverse dall'affidatario unico del servizio idrico integrato per l'ambito, con la sola eccezione delle c.d. gestioni salvaguardate, che proseguono ad esercitare il servizio fino alla scadenza naturale del contratto di servizio.
  - l'articolo 58 del c.d. Collegato Ambientale, provvede ad istituire, a decorrere dall'anno 2016, presso la Cassa conguaglio per il settore elettrico (ora “Cassa per i servizi energetici e ambientali”), un “Fondo di garanzia per gli interventi finalizzati al potenziamento delle infrastrutture idriche, ivi comprese le reti di fognatura e depurazione, in tutto il territorio nazionale, e a garantire un'adequata tutela della risorsa idrica e dell'ambiente secondo le prescrizioni dell'Unione europea e contenendo gli oneri gravanti sulle tariffe. Il Fondo è

alimentato tramite una specifica componente della tariffa del servizio idrico integrato, da indicare separatamente in bolletta, volta anche alla copertura dei costi di gestione del Fondo medesimo, determinata dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico nel rispetto della normativa vigente”;

- l'articolo 60 del c. d. Collegato Ambientale in tema di tariffa sociale del servizio idrico integrato, prevede che l'Autorità, “al fine di garantire l'accesso universale all'acqua, assicura agli utenti domestici del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate l'accesso, a condizioni agevolate, alla fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali, sentiti gli enti di ambito nelle loro forme rappresentative, sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri (...)”, e che la stessa, al fine di assicurare la copertura degli oneri conseguenti, “definisce le necessarie modifiche all'articolazione tariffaria per fasce di consumo o per uso determinando i criteri e le modalità per il riconoscimento delle agevolazioni”;
- da ultimo, l'articolo 61 del c.d. Collegato Ambientale medesimo dispone che “nell'esercizio dei poteri previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità (...), sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, (...) adotta direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato, (...) assicurando che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento e garantendo il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli utenti morosi” e prevede che la stessa “definisce le procedure per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura, assicurando la copertura tariffaria dei relativi costi”.

Inoltre:

- ai fini della determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013, l'Autorità ha dapprima adottato la deliberazione 585/2012/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Transitorio (MTT) ed ha, successivamente, approvato la deliberazione 88/2013/R/IDR, dettagliando il metodo tariffario transitorio MTC per le gestioni ex-CIPE;
- con deliberazione 643/2013/R/IDR, preceduta dai documenti di consultazione 339/2013/R/IDR, 356/2013/R/IDR e 550/2013/R/IDR, l'Autorità ha introdotto

il Metodo Tariffario Idrico (MTI), portando a compimento il primo periodo regolatorio quadriennale (2012-2015), facendo altresì evolvere il MTT e il MTC, opportunamente adeguati ed integrati, in una prospettiva di più lungo termine, nonché prevedendo per gli anni 2014 e 2015 un periodo di consolidamento, disciplinato sulla base di una matrice di schemi regolatori;

- con deliberazione 664/2015/R/IDR, del 28 dicembre 2015, preceduta dai documenti di consultazione, l'Autorità ha introdotto il Metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio MTI - 2.

#### **4. COMPONENTI DI COSTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Ai fini dell'implementazione o dell'aggiornamento tariffario, sono definite le seguenti componenti di costo del servizio:

- a) costi delle immobilizzazioni, intesi come la somma degli oneri finanziari, degli oneri fiscali e delle quote di ammortamento a restituzione dell'investimento;
- b) costi operativi, intesi come la somma dei costi operativi endogeni alla gestione, dei costi afferenti l'energia elettrica, le forniture all'ingrosso, gli oneri relativi a mutui e canoni riconosciuti agli enti locali e delle altre componenti di costo;
- c) eventuale componente di anticipazione per il finanziamento dei nuovi investimenti;
- d) componente relativa ai costi ambientali e della risorsa;
- e) componente relativa ai conguagli.

##### **a) Determinazione dei costi delle immobilizzazioni riconosciuti in tariffa**

I costi delle immobilizzazioni sono pari:

- alla componente a copertura degli ammortamenti sulle immobilizzazioni di proprietà del gestore;
- alla componente a copertura degli oneri finanziari sulle immobilizzazioni di proprietà del gestore;
- alla componente a copertura degli oneri fiscali del gestore;

- alla componente che rappresenta l'eccedenza di valorizzazione delle infrastrutture di terzi rispetto alla sommatoria dei canoni ammessi, limitatamente alla parte non inclusa nella componente *FoNI (Fondo Nuovi Investimenti)*

Le immobilizzazioni del gestore del SII i cui valori sono considerati ai fini del calcolo del Piano Tariffario sono afferenti al SII ed alle altre attività idriche, o strumentali allo svolgimento dei medesimi servizi e attività, ovvero oggetto di successivi interventi di sostituzione, ancorché non radiate e/o dismesse, per le quali il fondo di ammortamento non abbia già coperto alla medesima data il valore lordo delle stesse.

Sono escluse le immobilizzazioni non inserite nella linea produttiva o poste in *stand-by*.

#### **b) Determinazione dei costi operativi riconosciuti in tariffa**

Ai fini del riconoscimento tariffario, i costi operativi sono definiti come:

- i costi operativi endogeni nel periodo temporale di riferimento che comprendono i costi relativi ai Servizi, al Personale, alle Materie Prime, Godimento di beni di terzi e altri Oneri di gestione;
- i costi operativi aggiornabili, definiti come somma delle seguenti componenti:
  - copertura dei costi di energia elettrica;
  - copertura dei costi degli acquisti all'ingrosso;
  - copertura dei corrispettivi verso i proprietari delle infrastrutture idriche;
  - copertura degli altri specifici costi, che sono a copertura delle spese di funzionamento dell'Ente d'Ambito, a copertura del contributo all'Autorità per l'energia elettrica il gas e i servizi idrici, a copertura del costo di morosità, gli oneri locali (es. canoni di derivazione/sottensione idrica, contributi per consorzi di bonifica, contributi a comunità montane, canoni per restituzione acque, oneri per la gestione di aree di salvaguardia, altri oneri tributari locali quali TOSAP, COSAP, TARSU, IMU).

#### **c) Fondo Nuovi Investimenti**

È fatto obbligo al gestore del SII di destinare esclusivamente alla realizzazione dei nuovi investimenti individuati come prioritari nel territorio servito, o al

finanziamento di agevolazioni tariffarie a carattere sociale, una quota del vincolo riconosciuto ai ricavi destinata al Fondo Nuovi Investimenti ( *FoNI* ). Il Fondo Nuovi Investimenti ( *FoNI* ) è definito:

- dalla componente riscossa a titolo di anticipazione per il finanziamento dei nuovi investimenti;
- dalla componente riscossa a titolo di ammortamento sui contributi a fondo perduto;
- dalla componente riscossa a titolo di eccedenza del costo per l'uso delle infrastrutture di terzi.

**d) Componente tariffaria a copertura dei costi ambientali e della risorsa**

La componente di costo riferita ai costi ambientali è relativa all'attività di depurazione.

La componente di costo riferita ai costi della risorsa è relativa agli oneri locali alla potabilizzazione e alle operazioni di telecontrollo per la riduzione e prevenzione delle perdite di rete.

**e) Componente relativa ai conguagli**

Sono componenti di costo a recupero di scostamento tra le tariffe effettivamente applicate e una variazione dei volumi fatturati o relative a scostamenti dei costi operativi.



## 5. COSTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

I costi del Servizio Idrico Integrato sono dettagliati di seguito:

<b>SERVIZIO ACQUEDOTTO:</b>	<b>€ (euro)</b>	<b>%</b>
Fornitura Acqua	100.000,00	1,07%
Controlli sulla Potabilità dell'Acqua	64.504,66	0,69%
Spese Energia Elettrica	4.798.500,00	51,20%
Spese di Gestione Impianti Idrici	1.200.000,00	12,80%
Interventi nel campo degli impianti e dei servizi idrici	100.000,00	1,07%
Manutenzione Ordinaria Impianti	410.000,00	4,37%
Servizio Trasporto Acqua	70.000,00	0,75%
Costi Generali e Amministrativi	617.182,69	6,58%
<b>SERVIZIO FOGNATURA:</b>		
Spese di Gestione Servizi Fognari	5.000,00	0,05%
Costi Generali e Amministrativi	105.915,00	1,13%
<b>SERVIZIO DEPURAZIONE:</b>		
Spese Energia Elettrica	374.530,00	4,00%
Spesa per la Depurazione delle Acque	1.347.700,00	14,38%
Acquisti Vari di Gestione	15.000,00	0,16%
Manutenzione Ordinaria Impianti	35.000,00	0,37%
Costi Generali e Amministrativi	129.234,59	1,38%
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>9.372.566,94</b>	<b>100,00%</b>

## 6. TARIFFE E ALTRI RICAVI

### 6.1 Metodologia adottata

Obiettivo del presente studio è di procedere a una rimodulazione tariffaria che garantisca al gestore l'integrale copertura dei costi.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati è necessario preliminarmente procedere al computo dei costi registrati.

I costi sono stati ricostruiti prendendo a riferimento le indicazioni dell'Autorità e sono dettagliatamente elencati nel precedente paragrafo "COSTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO".

Una volta ottenuti i suddetti costi, essi vengono differenziati per servizio (Acquedotto, Fognatura e Depurazione).

I proventi extra tariffa del Servizio Idrico integrato vengono detratti dai costi servizi specifici o dai costi Generali di Gestione. Essi possono essere sintetizzati come segue:

PROVENTI EXTRA TARIFFA	€ (euro)
Servizio acquedotto - Vendita acqua a ditte private	14.512,49
Servizio fognatura	-
Servizio depurazione	-
Ricavi accessori	-
Diritti e nuovi allacci - Quota Acquedotto	13.001,91
Diritti e nuovi allacci - Quota Fognatura	248,70
Diritti e nuovi allacci - Quota Depurazione	3.899,82
<b>TOTALE</b>	<b>31.662,92</b>

Detratti tali proventi dai Costi, si ottiene l'obiettivo dei ricavi che dovranno essere recuperati dalla tariffa:

TOTALE OBIETTIVO RICAVI DA TARIFFA	€ (euro)	%
Obiettivo Ricavi Acquedotto:	7.332.672,95	78,50%
Obiettivo Ricavi Fognatura:	110.666,30	1,18%
Obiettivo Ricavi Depurazione:	1.897.564,77	20,31%
<b>TOTALE OBIETTIVO RICAVI</b>	<b>9.340.904,02</b>	<b>100,00%</b>

## 6.2 Sviluppo del Piano Tariffario

Lo sviluppo del Piano Tariffario, nella strutturazione dei corrispettivi da addebitare all'Utente, deve avvenire secondo quanto previsto dai metodi MTI.

È fatto divieto di applicare un consumo minimo impegnato alle utenze domestiche. Di conseguenza, negli ambiti tariffari che applicavano tale modalità di fatturazione la modifica della struttura dei corrispettivi è obbligatoria.

Inoltre i corrispettivi devono essere articolati come segue:

- a) Quota fissa, indipendente dal consumo, per ciascun servizio del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura, depurazione);
- b) Quota variabile, proporzionale al consumo misurato in metri cubi.

## 6.3 Determinazione della Quota fissa

La Quota fissa, determinata per ogni servizio, non può essere modulata per scaglioni. Inoltre deve essere espressa in euro all'anno.

Una volta ottenuti i costi, differenziati per servizio (acquedotto, fognatura e depurazione), si determina la Quota fissa da applicare a ciascuna Utenza per ciascun servizio di cui usufruisce.

Il numero di utenze risulta essere pari a:

N. Utenze	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE	TOTALE
Acquedotto	27.590	1.055	28.645
Fognatura	27.450	1.040	28.490
Depurazione	27.450	1.040	28.490

Si è proceduto applicando la quota fissa calcolata con una percentuale del 15%.

	%	€/anno	€/Utenza per anno
Acquedotto:	15,00%	1.099.900,94	38,40
Fognatura:	15,00%	16.599,95	0,58
Depurazione:	15,00%	284.634,72	9,99
<b>TOTALE QUOTA FISSA</b>		<b>1.401.135,60</b>	<b>48,97</b>

## 6.4 Determinazione della Quota variabile

La Quota variabile, proporzionale al consumo misurato in metri cubi, si articola come segue:

- a) Tariffa agevolata, da applicarsi alle sole utenze domestiche per i consumi di tipo essenziale, ottenuta sottraendo alla tariffa base l'agevolazione. Il dimensionamento della classe di consumo cui applicare la tariffa agevolata viene uniformato ed è posto pari a 30 metri cubi all'anno per utente domestico.
- b) Tariffa base, pari al costo unitario medio calcolato sui costi del servizio acquedotto, detratto il gettito delle quote fisse, per metro cubo:

$$T_{base} = (\text{Costi} - \text{Quota fissa}) / m^3_{\text{conturati}}$$

- c) Scaglioni tariffari di eccedenza, la cui entità è finalizzata a "compensare" il minor ricavo derivante dall'applicazione della tariffa agevolata ai primi 30 mc conturati e a penalizzare, attribuendogli i maggiori costi ambientali provocati, i consumi superiori alla fascia base; le tariffe di eccedenza sono tra loro crescenti e stabilite aggiungendo alla Tariffa base gli ulteriori costi.

### a) Tariffa agevolata

Per la tariffa agevolata, che si applica alle sole utenze domestiche e ai primi 30 mc, indicati come "consumi di tipo essenziale", si è applicata un costo al mc pari a €0,10.

### b) Tariffa base

Considerando l'obiettivo ricavi da tariffa del servizio Acquedotto, pari a 7.332.672,95 euro, si sottrae la quota fissa di 1.099.900,94 euro, ottenendo l'importo da ripartire attraverso Quota variabile.

Poiché i mc conturati risultano essere pari a 4.093.656, applicando la formula per il calcolo della Tariffa base, si ottiene un valore di 1,523 €/mc.

### c) Scaglioni Tariffari di Eccedenza

Per le Utenze Domestiche Sono stati previsti i 3 scaglioni di eccedenza già esistenti nel precedente piano tariffario.

UTENZE DOMESTICHE	Da (mc/anno)	A (mc/anno)	€/mc
Tariffa Agevolata	0	30	0,100
Tariffa Base	31	110	1,523
Eccedenza 1^ Fascia	111	160	1,903
Eccedenza 2^ Fascia	161	210	2,588
Eccedenza 3^ Fascia	211		2,893

Le tariffe di cui sopra si applicano anche per rifornimento idrico sostitutivo a mezzo autobotte comunale.

Per le utenze non domestiche è stata prevista una sola Fascia di Eccedenza.

UTENZE NON DOMESTICHE	Da (mc/anno)	A (mc/anno)	€/mc
Tariffa Base	0	100	1,523
Eccedenza 1^ Fascia	101		1,903

Le tariffe di cui sopra, si applicano anche per il prelievo di acqua dai punti di caricamento da parte delle autobotti private.

## 6.5 Stima copertura dei costi del servizio acquedotto

Una volta definiti gli scaglioni si procede con la stima dei ricavi. Per il servizio Acquedotto le stime dei volumi conturati per scaglioni di consumo sono stati ricavati dai volumi di consumo effettivamente conteggiati storicamente.

FATTURATO UTENZE DOMESTICHE	Da (mc/anno)	A (mc/anno)	€ (euro)
Tariffa Agevolata	0	30	77.307,18
Tariffa Base	31	110	2.488.449,75
Eccedenza 1^ Fascia	111	160	1.286.464,17
Eccedenza 2^ Fascia	161	210	699.836,51
Eccedenza 3^ Fascia	211		912.248,68
<b>TOTALE RICAVI</b>			<b>5.464.306,29</b>

FATTURATO UTENZE NON DOMESTICHE	Da (mc/anno)	A (mc/anno)	€ (euro)
Tariffa Base	0	100	157.737,10
Eccedenza 1^ Fascia	101		610.728,62
<b>TOTALE RICAVI</b>			<b>768.465,72</b>

## 6.6 Parte Variabile dei Servizi di Fognatura e Depurazione

La parte variabile delle tariffe del servizio di fognatura e di quello di depurazione devono essere proporzionale al consumo e non modulata per scaglioni.

Per quanto riguarda le tariffe da applicare per il servizio di fognatura e depurazione si procede, analogamente al servizio di acquedotto, a calcolare le tariffe unitarie come di seguito indicato:

$$T_{F/D} = (\text{Costi}_{F/D} - \text{Quote fisse}_{F/D}) / m^3_{\text{conturati}}$$

Le suddette tariffe, ovviamente, saranno applicate alle sole utenze che usufruiscono del servizio fognario/depurativo.

UTENZE DOMESTICHE	€ (euro)
Tariffa Fognatura	84.437,52
Tariffa Depurazione	1.447.826,98
<b>TOTALE RICAVI</b>	<b>1.532.264,49</b>

UTENZE NON DOMESTICHE	€ (euro)
Tariffa Fognatura	9.628,84
Tariffa Depurazione	165.103,08
<b>TOTALE RICAVI</b>	<b>174.731,92</b>

## 7. CONCLUSIONI

Con tale struttura tariffaria, basata anche su una verifica di calcolo sviluppata sui volumi effettivamente conteggiati storicamente, si è ottenuta una previsione di gettito che permetterebbe, ipotizzando un mantenimento di volumi storici di consumo di acqua e di volumi storici di acque reflue, la copertura integrale dei costi.

Di seguito i dati riepilogativi:

<b>RICAVI QUOTA FISSA (euro)</b>				
	<b>Acquedotto</b>	<b>Fognatura</b>	<b>Depurazione</b>	<b>Totale</b>
Uso Domestico	1.059.391,41	15.993,98	274.244,40	<b>1.349.629,79</b>
Uso non Domestico	40.509,53	605,96	10.390,32	<b>51.505,81</b>

<b>RICAVI QUOTA VARIABILE (euro)</b>				
	<b>Acquedotto</b>	<b>Fognatura</b>	<b>Depurazione</b>	<b>Totale</b>
Uso Domestico	5.464.306,29	84.437,52	1.447.826,98	<b>6.996.570,79</b>
Uso non Domestico	768.465,72	9.628,84	165.103,08	<b>943.197,63</b>

<b>RICAVI PREVISTI</b>	<b>TOTALE</b>
Uso Domestico	8.346.200,58
Uso non Domestico	994.703,44
<b>TOTALE RICAVI</b>	<b>9.340.904,02</b>



Parte integrante e sostanziale alla  
Delibera di Giunta Municipale  
N° 225 del 13 APR. 2016

# COMUNE DI RAGUSA

## CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_



## INDICE

### SEZIONE I

#### DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1 Definizioni .....	5
Articolo 2 Oggetto ed ambito di applicazione.....	10
Articolo 2.1 Validità della Carta dei Servizi.....	11
Articolo 2.2 Soggetto Gestore .....	11

### SEZIONE II

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

Articolo 3 Principi fondamentali.....	12
---------------------------------------	----

### SEZIONE III

#### INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII

Articolo 4 Premessa.....	15
Articolo 5 Tempi nella gestione del servizio .....	15
Articolo 5.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto .....	15
Articolo 5.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza acquedotto.....	16
Articolo 5.3 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio di fognatura .....	17
Articolo 5.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza fognatura .....	17
Articolo 5.5 Tempo per attivazione, subentro e voltura.....	17
Articolo 5.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente .....	18
Articolo 5.7 Tempo massimo per verifiche tecniche sui contatori.....	19
Articolo 5.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore.....	19
Articolo 5.9 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione .....	19
Articolo 5.10 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione .....	20
Articolo 5.11 Tempo di risposta motivata a reclami scritti (anche per via telematica).....	20

## **Allegato "C"**

Articolo 5.12 Tempo di risposta alle richieste scritte (anche per via telematica).....	20
Articolo 6 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità.....	21
Articolo 7 Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità .....	22
Articolo 8 Continuità del servizio .....	22
Articolo 9 Pronto intervento.....	22
Articolo 10 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna .....	23
Articolo 11 Interventi programmati con interruzione del servizio.....	23
Articolo 12 Durata delle sospensioni programmate.....	23
Articolo 13 Casi di scarsità idrica.....	23
Articolo 14 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile .....	24
Articolo 15 Parametri di frequenza e controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile.....	24
Articolo 16 Parametri di frequenza e controllo all'impianto di produzione di acqua potabile .....	24
Articolo 17 Parametri e frequenza controlli lungo la rete di distribuzione acqua potabile.....	24
Articolo 18 Controllo e pulizia della rete fognaria.....	25
Articolo 19 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione.....	25
Articolo 20 Applicazione della tariffa.....	25

## **SEZIONE IV**

### **RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA**

Articolo 21 Semplificazione delle procedure .....	25
Articolo 22 Informazioni agli utenti.....	26
Articolo 23 Gestione degli sportelli.....	26
Articolo 24 Obblighi e contenuti minimi degli sportelli online .....	27
Articolo 25 Servizio informazioni per via telefonica .....	27

## **SEZIONE V**

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

Articolo 26 Procedura di presentazione dei reclami scritti.....	28
Articolo 27 Contenuti minimi risposta motivata a reclami scritti, richieste scritte e di rettifica di	

## **Allegato "C"**

fatturazione.....	28
Articolo 28 Reclami scritti multipli .....	29

### **SEZIONE VI**

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

Articolo 29 Modalità di addebito e fatturazione.....	30
Articolo 30 Fattura.....	30
Articolo 31 Tempo per l'emissione della fattura .....	31
Articolo 32 Periodicità di fatturazione .....	31
Articolo 33 Modalità di pagamento e rateizzazioni.....	31
Articolo 34 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale.....	31
Articolo 35 Modalità e strumenti di pagamento .....	32
Articolo 36 Rettifiche di fatturazione .....	32
Articolo 37 Modalità di rimborso all'Utente.....	32

### **SEZIONE VII**

#### **INDENNIZZI AUTOMATICI**

Articolo 38 Casi di indennizzo automatico.....	33
Articolo 39 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico .....	33

### **ALLEGATI**

Tabella A.....	34
Tabella B.....	35
Tabella C .....	35

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## SEZIONE I

### DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

#### ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Bonus idrico** è uno strumento per garantire alle famiglie in condizioni di disagio

economico un risparmio sulla spesa dell'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'Utente).

- **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 finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **Contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;
- **Data di invio è:**
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **Data di ricevimento è:**
  - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
  - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **Dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII

ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dal Gestore all'Autorità;

- **Depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **Disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **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, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **Giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **Giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **Lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (es. spostamento, cambio, etc.) che non implicino specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

- **Lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **Lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **Livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;
- **Misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **Operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **Portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **Punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **Punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;
- **Quota fissa** è una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il Gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato;
- **Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o

provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

- **Riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **Richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **Richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici;
- **Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **Subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la



data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

- **Tipologia d'uso potabile**, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
  - uso civile domestico;
  - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, etc.);
  - altri usi, relativi a settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello industriale;
- **Utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **Utente** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **Voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

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

## ART. 2 - OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta del Servizio Idrico Integrato (d'ora in poi denominata "Carta") costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché del Regolamento che disciplina le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato.

La Carta, elaborata ai sensi della normativa vigente, definisce i diritti fondamentali e i principi cui deve attenersi il Gestore, riconoscendo i diritti di partecipazione e informazione e fissando le procedure di reclamo da parte degli utenti.

In essa sono riportati i principali standard di qualità e gli obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che il Gestore si impegna a rispettare.

La Carta è uno strumento di confronto a disposizione dei cittadini e delle associazioni che tutelano i diritti dei consumatori e vuole dare attuazione a quanto, negli ultimi anni, è stato prodotto in termini di leggi e circolari sul tema dei rapporti tra cittadini e pubbliche amministrazioni.

La Carta potrà essere consultata da tutti gli Utenti presso l'Ufficio Tributi al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa sarà altresì disponibile sul sito internet del Comune di Ragusa.

## **2.1 Validità della Carta dei Servizi**

La presente Carta è soggetta a revisione e rinnovo in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dagli utenti e dalle associazioni dei consumatori.

I successivi adeguamenti saranno portati a conoscenza dei cittadini attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale del Comune.

## **2.2 Soggetto Gestore**

Soggetto Gestore è il Comune di Ragusa, che provvede alla gestione del Servizio Idrico Integrato, costituito *"dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad usi civili e di fognatura e di depurazione delle acque reflue"*. Il Comune di Ragusa gestisce in economia i pozzi, i serbatoi e le reti di adduzione e di distribuzione dell'acqua potabile.

## **SEZIONE II**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **ART. 3 - PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il SII deve essere gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati:

##### **a) Eguaglianza**

Il Gestore si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, in tutto il territorio di competenza e fra le diverse categorie e fasce di utenza.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Gestore provvede a:

- pubblicare tutta la documentazione rilevante sul sito web del comune;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli per le persone disabili, con patologie gravi e per le donne in stato di gravidanza, attuando percorsi preferenziali agli sportelli;
- per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attivare procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela;
- favorire, nei limiti della normativa in vigore e del regolamento delle entrate, il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

##### **b) Imparzialità**

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo, devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

**c) Efficacia, efficienza ed economicità**

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.

**d) Continuità**

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti, interventi urgenti di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Comune si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**e) Partecipazione**

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami e ha comunque il diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenuti dal Comune rispetto ai quali l'Utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.mm.ii. e dal D.lgs 14.03.2013 n. 33.

**f) Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.**

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

**g) Dialogo tra Utente e Gestore**

È garantito il migliore rapporto tra Utente e Gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio e alle informazioni, la trasparenza degli atti.

Al fine di semplificare le procedure il Gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale, il costante miglioramento delle procedure;
- si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'Utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private;
- mette a disposizione dell'Utente il personale e le strutture al fine di facilitare i rapporti con il Gestore;
- utilizza le fatture di consumi quale strumento per brevi comunicazione agli utenti per il miglioramento della qualità del servizio;
- diffonde le altre comunicazioni tramite il sito istituzionale;

L'Utente, altresì, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato presso l'ufficio del Gestore, ovvero tramite lettera trasmessa a mezzo fax, mail, PEC, etc.

#### **h) Privacy**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 30/06/2003 n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

#### **3.1 Condizioni generali di fornitura**

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, che costituisce, insieme alla presente Carta, parte integrante del contratto di utenza.

### **SEZIONE III**

## **INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII**

### **ART. 4 - PREMESSA**

Il Gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio. Gli standard si suddividono in "general", ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, e "specifici", ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e, pertanto, direttamente verificabili.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque estranei alla volontà e alle possibilità del Gestore.

### **ART. 5 - TEMPI NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO**

Il Gestore stabilisce i seguenti tempi di evoluzione e conclusione delle procedure avviate da parte dell'Utente.

#### **5.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto**

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo personalizzato e il giorno di invio del preventivo ed è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie. In fase di presentazione della richiesta di preventivo per allacciamento, il Gestore informa l'Utente della tipologia di allaccio possibile in funzione delle caratteristiche della rete esistente e della richiesta di allaccio.

A tal fine si distinguono:

- lavori semplici: prestazioni standard comprese nella procedura di forfetizzazione prevista dal Gestore; sono forfetizzabili i nuovi allacciamenti da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto (cioè di lunghezza massima inferiore o uguale a 40 m), le aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, le prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore per aumento di portata fino ad un calibro massimo del contatore pari a tre pollici; sono escluse tutte le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio;
- lavori complessi: tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

I tempi calcolati per ogni tipologia di gestione suindicata sono i seguenti:

- tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi;
- tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (es. acquedotto, fognatura, gas, etc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

Il preventivo si intende valido per una durata di 120 giorni dalla data di emissione.

## **5.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza acquedotto**

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'Utente e il completamento dei lavori:

- tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori complessi: 30 giorni lavorativi.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (es. acquedotto, fognatura, gas, etc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

### **5.3 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio di fognatura**

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo personalizzato e il giorno di invio del preventivo ed è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie:

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

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti non sono applicabili gli standard sopra riportati.

### **5.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza fognatura**

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allaccio alla pubblica fognatura, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento:

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

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (es. acquedotto, fognatura, gas, etc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

### **5.5 Tempo per attivazione, subentro e voltura**

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata nel caso di subentro:

- Tempo massimo: 5 giorni lavorativi;



- Tempo massimo con modifica della portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente deve comunicare al Gestore l'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 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

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

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

## **5.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente**

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale:

- Tempo massimo: 10 giorni lavorativi.

Il tempo sopra definito non si applica ai casi di riattivazione dopo sospensione per morosità.

### **5.7 Tempo massimo per verifiche tecniche sui contatori**

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore:

- Tempo massimo: 10 giorni lavorativi.

### **5.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente e la data di invio a questi del relativo esito:

- Tempo massimo: 10 giorni lavorativi.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, l'Utente deve provvedere alla sostituzione. Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora. 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 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base di quanto disposto dal Regolamento.

### **5.9 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore. 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:

- Tempo massimo: 10 giorni lavorativi.

### **5.10 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente e la data di invio a questi del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa:

- Tempo massimo: 10 giorni lavorativi.

### **5.11 Tempo di risposta motivata a reclami scritti (anche per via telematica)**

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto ai reclami degli Utenti entro un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 (venti) giorni lavorativi.

Tutta la comunicazione con l'Utente deve riportare l'indicazione del dipendente che ha istruito la pratica.

### **5.12 Tempo di risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)**

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

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i

termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 (venti) giorni lavorativi.

Tutta la comunicazione con l'Utente deve riportare l'indicazione del dipendente che ha istruito la pratica.

#### **ART. 6 - PREAVVISO PER LA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ**

In caso di mancato pagamento, decorsi non meno di 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura, viene costituito lo stato di morosità. In tal caso, il Comune invia un sollecito di pagamento, accompagnato dal duplicato della fattura non pagata o, in alternativa, da tutti i riferimenti per consentire all'Utente di individuare l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, volumi fatturati, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano decorsi almeno 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del sollecito.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine, il Comune, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi al vigente saggio legale, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento e può provvedere alla sospensione del servizio. Ove tecnicamente possibile, il Gestore può provvedere all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una minima erogazione di acqua. Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione di tali dispositivi. La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali ad € 500,00;
- in presenza di Ordinanza Sindacale, previo accertamento di un rischio per l'igiene e la sanità pubblica.

In caso di erroneo distacco, la riattivazione del servizio deve avvenire entro sei ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'Utente.

## **ART. 7 - RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ**

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro due giorni feriali dal pagamento da parte dell'Utente. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento tramite posta elettronica, fax, posta o tramite gli sportelli.

## **ART. 8 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo e regolare nei limiti delle possibilità consentite dalla rete esistente. La sospensione del servizio può essere ammessa solo a causa di eventi di comprovata forza maggiore, guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio. In tal caso, il Comune si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

## **ART. 9 - PRONTO INTERVENTO**

Il Comune garantisce un servizio di pronto intervento per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente tramite servizio di reperibilità. Il servizio di pronto intervento garantisce l'intervento per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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

## **ART. 10 - DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA**

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera media minima pari a 150 (centocinquanta) litri/abitante/giorno.

## **ART. 11 - INTERVENTI PROGRAMMATI CON INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio, si dà preavviso con almeno tre giorni lavorativi di anticipo tramite le seguenti modalità, da utilizzare selettivamente in relazione alle dimensioni del territorio interessato e alla rilevanza dell'intervento:

- comunicazione sul sito istituzionale del Comune;
- comunicazione a mezzo stampa;
- comunicazione radio-televisiva;
- comunicazione attraverso automezzi muniti di altoparlante;
- comunicazione diretta alle Utenze interessate.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si fa sempre ricorso a comunicazione diretta. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

## **ART. 12 - DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE**

La durata massima delle sospensioni programmate è di 48 ore.

## **ART. 13 - CASI DI SCARSITÀ IDRICA**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o antropici o comunque non dipendenti da attività di gestione, il Gestore ne dà adeguato preavviso agli utenti, sottoponendo alle autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi o specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili tra le opzioni seguenti:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;

- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

#### **ART. 14 - INTERVENTI DI PULIZIA DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA POTABILE**

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua potabile distribuita ai parametri di legge, il Gestore si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

#### **ART. 15 - PARAMETRI DI FREQUENZA E CONTROLLO ALLE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO DI ACQUA POTABILE**

Il Gestore garantisce controlli periodici alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia. I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'Utente

#### **ART. 16 - PARAMETRI DI FREQUENZA E CONTROLLO ALL'IMPIANTO DI PRODUZIONE DI ACQUA POTABILE**

Il Gestore garantisce controlli periodici nel processo di produzione di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia. I parametri di rilevazione sono disponibili su richiesta dell'Utente.

#### **ART. 17 - PARAMETRI E FREQUENZA CONTROLLI LUNGO LA RETE DI DISTRIBUZIONE ACQUA POTABILE**

Il Gestore, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete. Sono a disposizione dell'Utente l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

#### **ART. 18 - CONTROLLO E PULIZIA DELLA RETE FOGNARIA**

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria, il Gestore si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria. Il Gestore dovrà garantire la pulizia interna delle caditoie mediante almeno un intervento all'anno.

#### **ART. 19 - PARAMETRI E FREQUENZA DI CONTROLLO DEI REFLUI IN USCITA DALL'IMPIANTO DI DEPURAZIONE**

Il Gestore, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di legge, effettua periodici controlli. I parametri controllati e la frequenza dei controlli sono disponibili a richiesta dell'Utente.

#### **ART. 20 - APPLICAZIONE DELLA TARIFFA**

Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto).

### **SEZIONE IV**

## **RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA**

#### **ART. 21 - SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questi fini.



## **ART. 22 - INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Il Gestore si impegna a informare costantemente gli utenti attraverso i mezzi di divulgazione delle procedure, degli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, delle modalità di fornitura del servizio, delle condizioni economiche, tecniche, giuridiche relative all'erogazione dello stesso.

Il Gestore al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce una sezione del sito istituzionale del Comune destinata al Servizio Idrico Integrato, in cui è possibile acquisire informazioni sui servizi e scaricare i documenti richiesti;
- rende disponibile un indirizzo di posta elettronica attraverso cui è possibile presentare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite comunicazioni in bolletta, avvisi, opuscoli delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alle variazioni e alla composizione della tariffa;
- informa gli utenti sulle agevolazioni esistenti.

## **ART. 23 - GESTIONE DEGLI SPORTELLI**

Il Gestore ha istituito appositi sportelli volti a curare le relazioni con il pubblico presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce l'orario di apertura degli sportelli in orari compatibili con CCNL, in orari antimeridiani e pomeridiani, dal lunedì al venerdì. Tali orari di apertura degli sportelli sono riportati nelle informazioni presenti in fattura e sul sito internet del Comune.

Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto a trattare con cortesia e rispetto gli utenti, assicurando la massima assistenza richiesta.

In casi particolari, deve inoltre essere possibile per l'utenza poter fissare un appuntamento per approfondire richieste o richiedere chiarimenti.

Tempi di attesa agli sportelli:

- Tempo medio giornaliero: 30 minuti;
- Tempo massimo: 60 minuti.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di utenti e in funzione della tipologia di sportello sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella Carta.

#### **ART. 24 - OBBLIGHI E CONTENUTI MINIMI DELLO SPORTELLLO ONLINE**

Il Gestore si impegna a pubblicare sul sito internet del Comune di Ragusa la Carta dei servizi, il Regolamento Comunale, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico e i riferimenti per contattare il Gestore.

Attraverso il sito internet, il Gestore si impegna ad assicurare assistenza per via telematica e a dare seguito a 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. 25 - SERVIZIO INFORMAZIONI PER VIA TELEFONICA**

Il Gestore attiva un servizio telefonico che l'Utente può utilizzare per informazioni su contratti, volture, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche, letture e consumi, problemi di fatturazione, etc. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto a comunicare all'Utente le proprie generalità.

Tempo di attesa per il servizio telefonico:

- Tempo massimo: 5 minuti.

## **SEZIONE V**

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

## **ART. 26 - PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI**

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul sito internet istituzionale del Comune almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami. Il Gestore rende disponibile nell'home page in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente, circa il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura definite nel contratto o nel Regolamento Comunale.

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

Il reclamo può essere presentato dall'Utente, per iscritto, via fax, telefono o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza delle associazioni di tutela dei consumatori.

## **ART. 27 - CONTENUTI MINIMI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE E DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE**

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata a reclami scritti, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una

terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore, incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- 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:
  - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - la tipologia di uso;
  - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata.
- f) l'elenco della documentazione allegata.

#### **ART. 28 - RECLAMI SCRITTI MULTIPLI**

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

## **SEZIONE VI**

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

## **ART. 29 - MODALITÀ DI ADDEBITO E FATTURAZIONE**

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura. In assenza dei dati di lettura, il Gestore è tenuto a fatturare secondo il seguente ordine di priorità: 1) autolettura dell'Utente, opportunamente validata dal Gestore; 2) consumi stimati.

## **ART. 30 - FATTURA**

Il documento di fatturazione deve essere chiaro, di semplice comprensione e conforme a tutte le indicazioni esposte nella delibera 586/2012/R/IDR dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico. In particolare, devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- informazioni relative all'Utente e alla fornitura;
- periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi;
- informazioni relative a pagamenti, alle morosità ed eventuale deposito cauzionale;
- servizio guasti, informazioni e reclami;
- informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali.

Il Gestore esplicita chiaramente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura dei consumi per ciascun servizio, in modo da poter permettere all'Utente di pagare solo una parte in caso di contenziosi aperti.

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

### **ART. 31 - TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA**

La fattura deve essere emessa dal Gestore almeno 20 giorni prima della scadenza fissata per il pagamento.

### **ART. 32 - PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE**

Il Gestore emette due fatturazioni l'anno, in acconto e a saldo. La fattura in acconto si compone di una rata unica per importi uguali o inferiori a euro 100,00 (cento), o di tre rate per importi superiori. La fattura a saldo si compone di un'unica rata.

### **ART. 33 - MODALITÀ DI PAGAMENTO E RATEIZZAZIONI**

Il pagamento della fattura, entro le scadenze indicate, dovrà avvenire secondo le modalità indicate in bolletta. Qualora la fatturazione comprenda il recupero parziale e/o totale di periodi pregressi, viene concessa, previa richiesta dell'Utente, una rateizzazione di pagamento per l'importo complessivo addebitato secondo modalità, tempi e prescrizioni previsti dalla normativa di riferimento e applicando gli interessi legali.

Per gli importi correnti, può essere concessa una maggiore rateizzazione rispetto a quella prevista all'art. 32, qualora ricorrano condizioni sociali e/o reddituali, da documentare opportunamente, tali da giustificare la richiesta. Nel caso di mancato pagamento anche di una sola rata, il debitore decade dal beneficio e provvede al pagamento residuo del debito entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza.

### **ART. 34 - FATTURA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'articolo 31. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente.

## **ART. 35 - MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO**

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente le seguenti modalità di pagamento:

- a) POS/Bancomat presso sportello Utenza (gratuito);
- b) bollettino postale.

## **ART. 36 - RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Gestore corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) e invia la rettifica di fatturazione all'Utente.

A fronte del reclamo dell'Utente che contesta la bolletta in termini di consumi e/o fatturazione, l'Utente paga quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Gestore e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter della controversia. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Comune è inviata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e deve indicare le modalità di restituzione delle somme versate in eccesso.

## **ART. 37 - MODALITÀ DI RIMBORSO ALL'UTENTE DI SOMME NON DOVUTE**

Qualora venga accertato un credito a favore dell'Utente, il credito viene detratto 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 tale compensazione, il credito dovrà essere erogato all'Utente tramite rimessa diretta entro 180 (centottanta) giorni dalla richiesta.

## **SEZIONE VII**

### **INDENNIZZI AUTOMATICI**

#### **ART. 38 - CASI DI INDENNIZZO AUTOMATICO**

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dalla Carta, il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 (trenta) euro. Per ottenere tale rimborso, l'Utente deve formulare opportuna richiesta.

#### **ARTICOLO 39 - CASI DI ESCLUSIONE E SOSPENSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO**

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

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi natura eccezionale per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi o cause imputabili all'Utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b) nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella Carta.

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



**TABELLA A - SINTESI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di allaccio nuova utenza acquedotto per lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di allaccio nuova utenza acquedotto per lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione di fornitura del servizio di fognatura senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione di fornitura del servizio di fognatura con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione allacciamento nuova utenza fognatura	20 giorni lavorativi
Tempo massimo per attivazione, subentro e voltura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo per disattivazione fornitura su richiesta dell'utente	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per verifiche tecniche sui contatori	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito del misuratore	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti per pratiche semplici (anche per via telematica)	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti per pratiche complesse (anche per via telematica)	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta alle richieste scritte per pratiche semplici	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta alle richieste scritte per pratiche complesse	30 giorni lavorativi
Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità	30 giorni
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito ad erroneo distacco per morosità	6 ore
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali
Durata delle sospensioni programmate	48 ore

**TABELLA B - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA**

Tempo medio di attesa agli sportelli di front office	30 minuti
Tempo massimo di attesa agli sportelli di front office	60 minuti
Tempo massimo di attesa per servizio telefonico	5 minuti

**TABELLA C - ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

Tempo massimo per emissione fatture	20 giorni prima della scadenza
Tempo massimo per rettifica fatturazione	30 giorni lavorativi
Tempo massimo per rimborsi	180 giorni dalla richiesta

## PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

### INFORMAZIONI GENERALI:

ATO – 4 RAGUSA – In liquidazione	SICILIA	RAGUSA
Data: 12/04/2016	Soggetto responsabile della stesura: SETTORE VI AMBIENTE ENERGIA VERDE	Gestore: COMUNE DI RAGUSA

### CAPITOLO 1 Quadro normativo

La Regione Siciliana ha individuato 9 ATO per l'organizzazione del servizio idrico integrato corrispondenti ai confini delle province regionali.

Questa perimetrazione è definita dal Decreto 75/2016 che l'Assessore Regionale dell'Energia e dei Servizi di Pubblica Utilità ha adottato il 29 gennaio 2016 in attuazione della L.R. 19/2015 (art. 3, comma 1).

La Legge 19/2015 individua anche gli enti di governo degli ambiti territoriali ottimali: in ciascun ATO è istituita un'Assemblea Territoriale Idrica, per l'esercizio delle funzioni già attribuite alle autorità d'ambito dall'art. 148 del D.Lgs. 152/2006.

Ogni Assemblea è composta dai sindaci dei comuni compresi nel rispettivo ATO ed è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia amministrativa, contabile e tecnica.

I comuni possono costituire sub-ambiti interni all'ATO per la "gestione in forma diretta e pubblica del servizio idrico, in forma associata, anche ai sensi dell'articolo 30 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267" (art. 3, comma 3).

Il Consiglio dei Ministri, il 20 ottobre 2015, ha disposto il provvedimento di impugnativa per la Legge regionale 19/2015.

Secondo il Governo numerose norme contenute in questa legge "contrastano con le norme statali di riforma economico sociale in materia di tutela della concorrenza e di tutela dell'ambiente, spesso di derivazione comunitaria, eccedendo in tal modo dai limiti posti alle competenze regionali dall'art. 14, primo comma, dello Statuto speciale della Regione, e violando altresì l'art. 117".

### CAPITOLO 2 Criticità nell'erogazione del SII

Le criticità che caratterizzano l'erogazione del SII nel territorio del Comune di Ragusa per il ciclo di pianificazione 2016-2019 sono state descritte nell'allegato schema sulla base dei codici indicati nella tabella 2 (le criticità riscontrate sono classificate in otto aree tematiche, ciascuna disaggregata in sotto-aree e in specifiche criticità, entrambe identificate da un codice alfanumerico (es A1, A2, A3, etc. per le sotto-aree, A1.1, A1.2, etc. per le criticità). Tali criticità sono state individuate analizzando gli elementi infrastrutturali e il contesto geografico del territorio.

### CAPITOLO 3 Indicatori di performance del SII e livello attuale

Nello stesso prospetto sono stati individuati gli indicatori di performance del SII per rappresentare l'operatività e lo stato infrastrutturale dello stesso.

Per quanto attiene alla “qualità contrattuale del servizio”, gli indicatori e il corrispondente livello attuale sono individuati dalla “Carta dei servizi” adottata dal Comune di Ragusa.

**TABELLA 1: Sistema di valutazione dell’attendibilità dei dati e degli indicatori di performance**

<b>Grado di attendibilità</b>	<b>Descrizione</b>
1	<i>Indicatori di performance determinati in base a dati misurati o rilevati, e/o a grandezze calcolate in base a dati misurati o rilevati.</i>
2	<i>Indicatori di performance determinati in base a dati e parametri in parte tratti dalla letteratura tecnica e scientifica o stimati ed in parte rilevati, e/o a grandezze calcolate in base a parametri in parte tratti dalla letteratura tecnica e scientifica o stimati ed in parte rilevati.</i>
3	<i>Indicatori di performance determinati in base a dati e parametri tratti esclusivamente dalla letteratura tecnica e scientifica o stimati, e/o a grandezze calcolate in base a dati e parametri tratti esclusivamente dalla letteratura tecnica e scientifica o stimati..</i>

#### **CAPITOLO 4 Analisi delle opzioni progettuali**

Le opzioni progettuali finalizzate a risolvere alcune delle criticità descritte nel Capitolo 2, riguardano la realizzazione di interventi i cui finanziamenti non incidono sul piano tariffario.

Infatti, allo stato attuale sono stati elaborati una serie di progetti tendenti a risolvere parte delle criticità, di cui alcuni in corso di definizione, effettuati con finanziamenti regionali, altri in corso di attuazione per i quali si attendono ancora i finanziamenti da parte della Regione.

Per quanto sopra esposto il presente documento non contempla l’analisi dei progetti necessari a risolvere le criticità precedentemente individuate atteso che la tipologia di finanziamento non influisce sulle tariffe del servizio idrico integrato.

#### **CAPITOLO 5 Cronoprogramma degli interventi**

In considerazione della mancanza di opzioni progettuali finanziate con risorse derivanti da tariffa, non viene descritto il cronoprogramma degli interventi.

#### **CAPITOLO 6 Analisi degli scostamenti rispetto al Programma degli Interventi 2014- 2017**

Per quanto suesposto, il Comune di Ragusa, in linea con le disposizioni recate dal MTI-2, precisa che non si è verificato alcuno scostamento tra gli investimenti programmati per il 2014 e il 2015 e gli investimenti realizzati nelle medesime annualità, secondo quanto previsto dall’art. 11 dell’Allegato A alla deliberazione n. 664/2015 dell’Autorità (AEEGSI), considerato che gli stessi si riferiscono esclusivamente a risorse regionali e quindi ininfluenti ai fini dell’esercizio delle attività di controllo da parte dell’Autorità.

**TABELLA 2: Criticità del Programma degli Interventi 2016-2019**

<b>Area K “Criticità nella conoscenza delle infrastrutture (reti e impianti)”</b>	
<b>Sotto-Area 2016-2019</b>	<b>Criticità 2016-2019</b>
K1 Imperfetta conoscenza delle caratteristiche e dello stato fisico degli asset delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione	<i>K1.1 Imperfetta conoscenza delle caratteristiche e dello stato fisico degli asset delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione</i>
K2 Imperfetta conoscenza dei parametri di funzionamento delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione	<i>K2.1 Imperfetta conoscenza dei parametri di funzionamento delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione</i>
K3 Assenza o inadeguatezza dei sistemi di misura e controllo delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione	<i>K3.1 Assenza o inadeguatezza dei sistemi di misura e controllo delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione</i>
K4 Assenza o inadeguatezza del sistema digitale di archiviazione degli elementi di conoscenza fisica e funzionale degli asset delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione, nonché degli interventi effettuati nel tempo	<i>K4.1 Assenza o inadeguatezza del sistema digitale di archiviazione degli elementi di conoscenza fisica e funzionale degli asset delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione, nonché degli interventi effettuati nel tempo</i>
K5 Altre criticità	<i>K5.1 Altre criticità</i>

Area A “Criticità nell’approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)”	
Sotto-Area 2016-2019	Criticità 2016-2019
A1 Inadeguatezza del sistema delle fonti di approvvigionamento	<i>A1.1 Insufficienza del sistema delle fonti per garantire la sicurezza dell’approvvigionamento</i>
	<i>A1.2 Inadeguatezza della qualità delle fonti di approvvigionamento</i>
	<i>A1.3 Vulnerabilità delle fonti di approvvigionamento</i>
	<i>A1.4 Mancata individuazione delle aree di salvaguardia e/o mancata attuazione dei provvedimenti di salvaguardia</i>
A2 Stress ambientali	<i>A2.1 Sovrasfruttamento delle fonti di approvvigionamento superficiali (non si garantisce il deflusso minimo vitale, etc.)</i>
	<i>A2.2 Sovrasfruttamento delle fonti di approvvigionamento sotterranee</i>
A3 Non totale copertura o cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori nelle opere di presa	<i>A3.1 Non totale copertura dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità) nelle opere di presa</i>
	<i>A3.2 Cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità) nelle opere di presa</i>
A4 Inadeguatezza delle infrastrutture di adduzione	<i>A4.1 Assenza parziale o totale delle reti di adduzione</i>
	<i>A4.2 Inadeguatezza e/o scarsa flessibilità delle condizioni di esercizio delle infrastrutture</i>
	<i>A4.3 Capacità idraulica delle infrastrutture non rispondente ai livelli di domanda</i>
A5 Alto tasso di interruzioni della fornitura	<i>A5.1 Eccessivo tasso di interruzioni per interventi di riparazione di rotture dovute alle condizioni fisiche delle infrastrutture</i>
	<i>A5.2 Ricorrenza di interruzioni dovute a fenomeni naturali (dissesto idrogeologico, etc.) o antropici (contaminazione delle fonti di approvvigionamento)</i>
	<i>A5.3 Eccessivo tasso di interruzioni per interventi di manutenzione programmata</i>
A6 Impossibilità di alimentare uno o più centri abitati a causa di carichi idraulici insufficienti nel sistema di adduzione	<i>A6.1 Impossibilità di alimentare uno o più centri abitati a causa di carichi idraulici insufficienti nel sistema di adduzione</i>
A7 Inadeguatezza delle condizioni fisiche delle reti e degli impianti	<i>A7.1 Inadeguate condizioni fisiche delle condotte delle reti di adduzione</i>
	<i>A7.2 Inadeguate condizioni fisiche delle opere civili degli impianti</i>

	<i>A7.3 Inadeguate condizioni fisiche delle apparecchiature meccaniche ed elettromeccaniche</i>
	<i>A7.4 Alti tassi di rottura delle condotte</i>
	<i>A7.5 Alti tassi di rottura delle apparecchiature meccaniche ed elettromeccaniche</i>
A8 Elevato livello di perdite delle reti e degli impianti	<i>A8.1 Alto livello di perdite idriche lungo gli adduttori</i>
	<i>A8.2 Alto livello di perdite idriche negli impianti</i>
A9 Non totale copertura o cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità) nelle infrastrutture di adduzione	<i>A9.1 Non totale copertura dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità) nelle infrastrutture di adduzione</i>
	<i>A9.2 Cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità) nelle infrastrutture di adduzione</i>
A10 Altre criticità	<i>A10.1 Altre criticità</i>

Area P “Criticità degli impianti di potabilizzazione”	
Sotto-Area 2016-2019	Criticità 2016-2019
P1 Inadeguatezza degli impianti di potabilizzazione	<i>P1.1 Impianti progettati sulla base di norme non più vigenti (non ancora adeguati)</i>
	<i>P1.2 Inadeguate condizioni fisiche delle opere civili</i>
	<i>P1.3 Inadeguatezza delle apparecchiature meccaniche ed elettromeccaniche (es. eccessivi tassi di rottura, insufficienti condizioni fisiche, elevata rumorosità, etc.)</i>
	<i>P1.4 Assenza o insufficienza dei sistemi e servizi di automazione, controllo e monitoraggio</i>
	<i>P1.5 Trattamento fanghi incompleto</i>
	<i>P1.6 Frequenti interruzioni del funzionamento degli impianti (NB specificare le cause).</i>
	<i>P1.7 Alto livello di perdite negli impianti</i>
	<i>P1.8 Elevato consumo di reagenti chimici</i>
P2 Insufficiente qualità dell'acqua trattata	<i>P2.1 Mancato rispetto dei limiti imposti dalla normativa per le acque destinate ad uso potabile (NB specificare le cause)</i>
	<i>P2.2 Insufficienti parametri di controllo analizzati rispetto a quelli minimi presenti nell'All.2 D.lgs. 2 Febbraio 2001, n. 31 e s.m.i.</i>
	<i>P2.3 Inadeguatezza del sistema di campionamento rispetto al D.lgs. 2 Febbraio 2001, n. 31 e s.m.i.</i>
P3 Capacità idraulica degli impianti non rispondente ai livelli di domanda	<i>P3.1 Insufficienza complessiva dell'impianto</i>
	<i>P3.2 Sottodimensionamento di una o più fasi del trattamento (NB indicare quale fase si ritiene sottodimensionata)</i>
P4 Gestione dei fanghi di potabilizzazione e altri residui	<i>P4.1 Trattamenti inadeguati o incompleti dei fanghi di potabilizzazione e altri residui</i>
	<i>P4.2 Necessità di riduzione dello smaltimento in discarica</i>
	<i>P4.3 Inadeguato sistema di valorizzazione per il recupero di materia</i>
P5 Criticità nella disinfezione	<i>P5.1 Necessità di sostituire la disinfezione con cloro con altro (UV, ozono)</i>



	<i>P5.2 Presenza di sottoprodotti della disinfezione in uscita dall'impianto</i>
P6 Non totale copertura o cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità)	<i>P6.1 Non totale copertura dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità)</i>
	<i>P6.2 Cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità)</i>
P7 Altre criticità	<i>P7.1 Altre criticità</i>

<b>Area B “Criticità nella distribuzione”</b>	
<b>Sotto-Area 2016-2019</b>	<b>Criticità 2016-2019</b>
<b>B1 Inadeguatezza delle condizioni fisiche delle reti e degli impianti</b>	<i>B1.1 Inadeguate condizioni fisiche delle condotte delle reti di distribuzioni</i>
	<i>B1.2 Inadeguate condizioni fisiche delle opere civili degli impianti</i>
	<i>B1.3 Inadeguate condizioni fisiche delle apparecchiature meccaniche ed elettromeccaniche</i>
	<i>B1.4 Alto tasso di rotture delle condotte</i>
	<i>B1.5 Alto tasso di rotture delle apparecchiature meccaniche ed elettromeccaniche</i>
<b>B2 Bassa qualità della risorsa distribuita</b>	<i>B2.1 Bassa qualità della risorsa distribuita</i>
<b>B3 Discontinuità del servizio</b>	<i>B3.1 Discontinuità del servizio</i>
<b>B4 Elevato livello di perdite delle reti e degli impianti</b>	<i>B4.1 Alto livello di perdite idriche lungo le reti di distribuzione</i>
	<i>B4.2 Alto livello di perdite idriche negli impianti</i>
<b>B5 Scarsa affidabilità del servizio di distribuzione, ovvero elevato tasso di interruzioni non programmate</b>	<i>B5.1 Scarsa affidabilità del servizio di distribuzione, ovvero elevato tasso di interruzioni non programmate</i>
<b>B6 Problemi di pressione</b>	<i>B6.1 Pressioni insufficienti per le erogazioni</i>
	<i>B6.2 Potenziali problemi di qualità della risorsa a causa di pressioni localmente inferiori a quelle esterne</i>
	<i>B6.3 Pressioni eccessive</i>
<b>B7 Capacità delle infrastrutture non rispondente ai livelli di domanda</b>	<i>B7.1 Capacità delle infrastrutture non rispondente ai livelli di domanda</i>
<b>B8 Inadeguate capacità di compenso e di riserva dei serbatoi</b>	<i>B8.1 Inadeguate capacità di compenso e di riserva dei serbatoi</i>
<b>B9 Non totale copertura o cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori di processo (dei parametri di quantità e di qualità)</b>	<i>B9.1 Non totale copertura dei misuratori di processo (dei parametri di quantità e di qualità)</i>
	<i>B9.2 Cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori di processo (dei parametri di quantità e di qualità)</i>

B10 Non totale copertura o cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori di utenza	<i>B10.1 Non totale copertura dei misuratori di utenza</i>
	<i>B10.2 Cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori di utenza</i>
B11 Altre criticità	<i>B11.1 Altre criticità</i>

Area C “Criticità del servizio di fognatura (reti nere e miste)”	
Sotto-Area 2016-2019	Criticità 2016-2019
C1 Mancanza parziale o totale delle reti di raccolta e collettamento dei reflui	<i>C1.1 Mancanza parziale o totale delle reti di raccolta e collettamento dei reflui</i>
C2 Inadeguatezza delle condizioni fisiche delle reti e degli impianti	<i>C2.1 Inadeguate condizioni fisiche delle condotte fognarie</i>
	<i>C2.2 Inadeguate condizioni fisiche delle opere civili</i>
	<i>C2.3 Inadeguate condizioni fisiche delle apparecchiature meccaniche ed elettromeccaniche degli impianti.</i>
	<i>C2.4 Perdite di refluo lungo le condotte fognarie</i>
	<i>C2.5 Perdite di refluo negli impianti</i>
	<i>C2.6 Alto tasso di rottura delle condotte</i>
	<i>C2.7 Difetti di tenuta dei giunti</i>
	<i>C2.8 Elevate infiltrazioni di acque parassite</i>
	<i>C2.9 Alto tasso di rottura delle apparecchiature meccaniche ed elettromeccaniche degli impianti</i>
C3 Alta frequenza di allagamenti	<i>C3.1 Alta frequenza di allagamenti (NB specificare le cause)</i>
C4 Inadeguatezza dimensionale delle infrastrutture	<i>C4.1 Inadeguatezza dimensionale delle infrastrutture (velocità eccessive o troppo basse, livelli di riempimento eccessivi)</i>
	<i>C4.2 Scaricatori di piena non adeguati</i>
C5 Problemi di produzione di odori nocivi o molesti	<i>C5.1 Problemi di produzione di odori nocivi o molesti</i>
C6 Irregolarità del deflusso in rete	<i>C6.1 Accumulo di sedimenti</i>
	<i>C6.2 Ostruzione parziale o totale delle condotte</i>
C7 Non totale copertura o cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità)	<i>C7.1 Non totale copertura dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità)</i>
	<i>C7.2 Cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità)</i>

C8 Altre criticità	<i>C8.1 Altre criticità</i>
--------------------	-----------------------------

Area D “Criticità degli impianti di depurazione”	
Sotto-Area di criticità 2016-2019	Dettaglio Criticità 2016-2019
D1 Insufficienza o assenza totale di trattamenti depurativi	D1.1 Assenza totale o parziale del servizio di depurazione
	D1.2 Incrementi del carico per allacci di nuove urbanizzazioni o per dismissione di vecchi depuratori
	D1.3 Assenza di trattamento secondario o trattamento equivalente ex. art.4 Direttiva 91/271/CE (ove applicabile)
	D1.4 Assenza di trattamenti terziari ex art. 5 Direttiva 91/271/CEE (per aree sensibili, ove applicabile)
	D1.5 Assenza di trattamenti appropriati ex. art. 7 Direttiva 91/271/CE
D2 Inadeguatezza degli impianti di depurazione	D2.1 Impianti progettati sulla base di norme non più vigenti (non ancora adeguati)
	D2.2 Inadeguate condizioni fisiche delle opere civili
	D2.3 Inadeguatezza delle apparecchiature meccaniche ed elettromeccaniche (es. eccessivi tassi di rottura, insufficienti condizioni fisiche, elevata rumorosità, etc)
	D2.4 Estrema frammentazione del servizio di depurazione
	D2.5 Assenza o insufficienza di sistemi e servizi di automazione, controllo e monitoraggio
	D2.6 Scarso controllo emissioni odorigene
	D2.7 Criticità legate alla potenzialità di trattamento
	D2.8 Trattamento fanghi incompleto
	D2.9 Scarichi in uscita dagli impianti non a norma rispetto all'autorizzazione
	D2.10 Scarichi in uscita dagli impianti non coerenti rispetto al PTA o PRTA
D3 Gestione dei fanghi di depurazione	D3.1 Necessità di riduzione dello smaltimento in discarica
	D3.2 Inadeguato sistema di valorizzazione per il recupero di materia e di energia
D4 Stress ambientali	D4.1 Assenza o limitato recupero degli effluenti
	D4.2 Impatto negativo sul recapito finale
	D4.3 Scarichi in acque di balneazione non conformi ex D.lgs 30 maggio 2008, n. 116 (es. assenza di adeguata condotta di allontanamento)
	D4.4 Scarico su suolo
D5 Non totale copertura o cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità)	D5.1 Non totale copertura dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità)
	D5.2 Cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori (dei parametri di quantità e di qualità)
D6 Altre criticità	D6.1 Interferenza con infrastrutture o opere di nuova realizzazione non previste in sede di progetto
	D6.2 Necessità di sostituire la disinfezione con cloro con altro tipo
	D6.3 Altre criticità

Area G “Criticità nei servizi all’utenza”	
Sotto-Area 2016-2019	Criticità 2016-2019
G1 Inadeguatezza del sistema di lettura e fatturazione (es. basso tasso di lettura dei misuratori di utenza, bassa affidabilità delle letture, scarsa frequenza di fatturazione, rettifiche elevate)	<i>G1.1 Inadeguatezza del sistema di lettura e fatturazione (es. basso tasso di lettura dei misuratori di utenza, bassa affidabilità delle letture, scarsa frequenza di fatturazione, rettifiche elevate)</i>
G2 Inadeguatezza del servizio di assistenza all’utenza (es. call center, pronto intervento, sportelli e trattamento dei reclami)	<i>G2.1 Inadeguatezza del servizio di assistenza all'utenza (es. call center, pronto intervento, sportelli e trattamento dei reclami)</i>
G3 Qualità del servizio inferiore agli standard individuati dalla carta dei servizi	<i>G3.1 Qualità del servizio inferiore agli standard individuati dalla carta dei servizi</i>
G4 Assenza del servizio di autolettura dei misuratori di utenza	<i>G4.1 Assenza del servizio di autolettura dei misuratori di utenza</i>
G5 Altre criticità	<i>G5.1 Altre criticità</i>

Area M “Criticità generali della gestione”	
NB Nel caso di impresa <i>multiutility</i> o di impresa che svolge anche “altre attività idriche” e “attività non idriche” (secondo la definizione dell’MTI – 2) la criticità deve riferirsi ai soli aspetti afferenti al perimetro del Servizio Idrico Integrato.	
Sotto-Area 2016-2019	Criticità 2016-2019
M1 Margini di miglioramento dell’efficienza economica e funzionale della gestione di infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione	<i>M1.1 Margini di miglioramento dell’efficienza economica e funzionale della gestione di infrastrutture di approvvigionamento.</i>
	<i>M1.2 Margini di miglioramento dell’efficienza economica e funzionale della gestione di infrastrutture di potabilizzazione.</i>
	<i>M1.3 Margini di miglioramento dell’efficienza economica e funzionale della gestione di infrastrutture di distribuzione.</i>
	<i>M1.4 Margini di miglioramento dell’efficienza economica e funzionale della gestione di infrastrutture di fognatura.</i>
	<i>M1.5 Margini di miglioramento dell’efficienza economica e funzionale della gestione di infrastrutture di depurazione.</i>
M2 Necessità di sviluppo di una pianificazione degli interventi di manutenzione e di sostituzione periodica degli asset	<i>M2.1 Necessità di sviluppo di una pianificazione degli interventi di manutenzione e di sostituzione periodica degli asset</i>
M3 Criticità nella sicurezza delle condizioni di lavoro	<i>M3.1 Criticità nella sicurezza delle condizioni di lavoro</i>
M4 Consumi di energia elettrica	<i>M4.1 Elevati consumi di energia elettrica negli impianti di sollevamento in captazione e adduzione</i>
	<i>M4.2 Mancanza di sistemi di recupero energetico in adduzione (laddove fattibili)</i>
	<i>M4.3 Elevati consumi di energia elettrica negli impianti di potabilizzazione</i>
	<i>M4.4 Elevati consumi di energia elettrica negli impianti di sollevamento in distribuzione</i>
	<i>M4.5 Mancanza di sistemi di recupero energetico in distribuzione (laddove fattibili)</i>
	<i>M4.6 Elevati consumi di energia elettrica in fognatura</i>
	<i>M4.7 Elevati consumi di energia elettrica negli impianti di depurazione</i>
	<i>M4.8 Assenza del recupero di energia dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione</i>
M5 Altre criticità	<i>M5.1 Altre criticità</i>



## **GLOSSARIO: Definizioni Criticità del Programma degli Interventi 2016-2019 (integrazione nuove criticità).**

### **Esempio**

#### **Area K “Criticità nella conoscenza delle infrastrutture (reti e impianti)”**

*K1.1 Imperfetta conoscenza delle caratteristiche e dello stato fisico degli asset delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione:* incompleta conoscenza delle caratteristiche fisiche (localizzazione geografica/topografica degli elementi geometrici, dei materiali, delle apparecchiature, dell'età di servizio, etc.) degli asset costituenti le infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione.

*K2.1 Imperfetta conoscenza dei parametri di funzionamento delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione:* incompleta conoscenza dei modi e dei parametri operativi di funzionamento, globali e in punti caratteristici, nelle diverse condizioni operative, delle infrastrutture, quali le apparecchiature di acquedotto e di fognatura e degli impianti di depurazione (pressioni, livelli idrici, portate e velocità, bilanci idrici, livello delle perdite idriche, caratteristiche qualitative delle acque di approvvigionamento e dei reflui, modalità di funzionamento degli impianti di depurazione etc.).

*K3.1 Assenza o inadeguatezza dei sistemi di misura e controllo delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione:* assenza o inadeguatezza rispetto alle esigenze di una efficiente gestione del SII, dei sistemi di misura e di controllo delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione (misuratori, campionatori, unità di acquisizione dei dati, sistemi di trasmissione e analisi dei dati, etc.). NB nel caso la criticità riguardi specificamente l'assenza, non totale copertura, cattivo funzionamento o vetustà di misuratori di processo e di utenza, compilare la specifica voce di riferimento in tabella.

*K4.1 Assenza o inadeguatezza del sistema digitale di archiviazione degli elementi di conoscenza fisica e funzionale degli asset delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione, nonché degli interventi effettuati nel tempo:* assenza o inadeguatezza, rispetto alle esigenze di una efficiente gestione del SII, del sistema digitale di archiviazione geo-referenziata, laddove necessario, (database degli asset, GIS e database del GIS) degli elementi di conoscenza fisica (vedi K.1.1) e funzionale (vedi K.1.1 e K.2.1) degli asset delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione, nonché degli interventi di riparazione, di manutenzione ordinaria e straordinaria, programmata e non programmata, di riabilitazione e di sostituzione, effettuati nel tempo e di ogni altra informazione utile per la gestione.

#### **Area A “Criticità nell’approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)”**

*A1.1 Insufficienza del sistema delle fonti per garantire la sicurezza dell’approvvigionamento:* accertata insufficienza del sistema delle fonti per garantire la sicurezza dell’approvvigionamento del bacino d'utenza servito, in tutte le possibili condizioni prevedibili (periodi di siccità, inquinamento antropico o naturale di alcune fonti, etc.).

*A1.2 Inadeguatezza della qualità delle fonti di approvvigionamento:* caratteristiche fisiche, chimiche e microbiologiche delle fonti di approvvigionamento che, in quanto incompatibili con gli usi umani secondo la normativa vigente, rendono necessario il ricorso a specifici trattamenti o a fonti alternative.

*A1.3 Vulnerabilità delle fonti di approvvigionamento:* rischio delle fonti di approvvigionamento di contaminazioni antropiche o naturali e/o di significative riduzioni delle portate derivabili in condizioni di emergenza.

*A4.2 Inadeguatezza e/o scarsa flessibilità delle condizioni di esercizio delle infrastrutture:* condizioni di esercizio delle infrastrutture non adeguate ad alimentare il bacino di utenza con portate sufficienti in situazioni diverse da quelle di progetto e/o straordinarie (indisponibilità di una o più fonti, di una o più linee di adduzione, di impianti di sollevamento, di impianti di potabilizzazione, etc).

*A4.3 Capacità idraulica delle infrastrutture non rispondente ai livelli di domanda:* dimensionamento delle condotte della rete di adduzione e di eventuali impianti di sollevamento per portate insufficienti al soddisfacimento della domanda idrica attuale e/o prevedibile in futuro (per via, ad esempio, dell'aumento della popolazione e/o dei centri abitati serviti).

*A6.1 Impossibilità di alimentare uno o più centri abitati a causa di carichi idraulici insufficienti nel sistema di adduzione:* carichi idraulici in alcuni nodi della rete di adduzione non sufficienti ad alimentare, con la portata richiesta, uno o più centri di domanda (allacciamento di nuove aree ad un ramo di una rete di adduzione preesistente con dimensioni insufficienti o con quote geodetiche troppo elevate).

#### **Area P “Criticità degli impianti di potabilizzazione”**

*P1.1 Impianti progettati sulla base di norme non più vigenti (non ancora adeguati):* ad es. non soddisfacimento di prescrizioni normative intervenute successivamente alla messa in esercizio dell'impianto).

*P1.4 Assenza o insufficienza dei sistemi e servizi di automazione, controllo e monitoraggio:* ad es. l'assenza o insufficienza compromette l'affidabilità dell'impianto, la costanza dei rendimenti o determina eccessivi costi di gestione.

*P1.5 Trattamento fanghi incompleto:* ad es. la mancanza di una o più fasi non consente il corretto recupero o smaltimento dei fanghi.

*P2.1 Mancato rispetto dei limiti imposti dalla normativa per le acque destinate ad uso potabile (NB specificare le cause):* ad es. l'impianto non è in grado di garantire il rispetto dei limiti con continuità tale da assicurare una fornitura costante di acqua potabile, superamento dei limiti di parametri non sottoposti a continuo controllo analitico, etc.

*P2.2 Insufficienti parametri di controllo analizzati rispetto a quelli minimi presenti nell'All.2 D.lgs. 2 Febbraio 2001, n. 31 e s.m.i.:* ad es. numero di campionamenti inferiori al minimo previsto nell'All.2 D.lgs. 2 Febbraio 2001, n. 31 e s.m.i.

*P2.3 Inadeguatezza del sistema di campionamento rispetto al D.lgs. 2 Febbraio 2001, n. 31 e s.m.i.:* ad es. utilizzo di sistemi di campionamento non conformi alla norma.

*P3.1 Insufficienza complessiva dell'impianto:* ad es. portata sottoposta a trattamento inferiore alla domanda.

*P3.2 Sottodimensionamento di una o più fasi del trattamento (NB indicare quale fase si ritiene sottodimensionata):* ad es. una o più fasi di trattamento che forniscono acqua di qualità e/o portata non corrispondente a quella di progetto.

*P4.3 Inadeguato sistema di valorizzazione per il recupero di materia:* ad es. non sono presenti sistemi per il recupero dei reagenti utilizzati nel trattamento.

*P5.1 Necessità di sostituire la disinfezione con cloro con altro (UV, ozono):* ad es. necessità di elevato quantitativo specifico di cloro o formazione di sottoprodotti pericolosi.

*P5.2 Presenza di sottoprodotti della disinfezione in uscita dall'impianto:* ad es. assenza di trattamenti specifici per la rimozione dei sottoprodotti della disinfezione o assenza di applicazione di tecniche per la minimizzazione della formazione di tali sottoprodotti.

## **Area B “Criticità nella distribuzione”**

*B2.1 Bassa qualità della risorsa distribuita:* problemi ripetuti e/o persistenti di alterazione qualitativa della risorsa in uno o più punti della rete di distribuzione (torbidità, eccesso di cloro, fenomeni di inquinamento, parametri microbiologici non rispondenti alla normativa, etc.).

*B3.1 Discontinuità del servizio:* erogazioni alle utenze non continue nel tempo (erogazioni permanentemente turnate o ricorso non sporadico alla turnazione).

*B4.1 Alto livello di perdite idriche lungo le reti di distribuzione:* livello delle perdite idriche superiore a quello minimo inevitabile o comunque molto lontano dal livello economicamente ottimale, cioè che minimizza i costi totali sostenuti dal gestore per la ricerca e la riparazione delle perdite e per la mancata vendita dei volumi idrici persi.

*B5.1 Scarsa affidabilità del servizio di distribuzione, ovvero elevato tasso di interruzioni non programmate:* elevata frequenza di interruzioni del servizio per eseguire interventi di riparazione delle condotte a seguito di rotture, o per la necessità di pulire le condotte a seguito di problemi di inquinamento o di scarsa qualità della risorsa.

*B6.1 Pressioni insufficienti per le erogazioni:* pressioni insufficienti ad erogare le portate richieste dalle utenze in alcune zone della rete, imputabili ad un significativo aumento nel tempo della domanda rispetto a quella di progetto, ad un aumento della popolazione residente non previsto, al deterioramento delle condizioni funzionali delle condotte, etc.

*B6.2 Potenziali problemi di qualità della risorsa a causa di pressioni localmente inferiori a quelle esterne:* problemi indotti dalla circostanza che le pressioni relative, in alcuni punti della rete, attingono occasionalmente valori negativi, con la possibilità che l'acqua di circolazione ipodermica nel sottosuolo (o l'acqua di falda, in presenza di falda superficiale) venga richiamata all'interno della rete attraverso fori e lesioni nelle condotte o giunti non a perfetta tenuta. Tale situazione può ad esempio essere indotta da depressioni dovute all'attivazione di impianti di sollevamento di utenze private, specie in condizioni di erogazione turnata.

*B6.3 Pressioni eccessive:* valori di pressione eccessivamente alti che determinano elevati livelli di perdite idriche ed alti tassi di rottura delle condotte, e che possono causare danni negli impianti dell'utenza.

*B7.1 Capacità delle infrastrutture non rispondente ai livelli di domanda:* inadeguatezza delle reti di distribuzione al soddisfacimento della domanda delle utenze, imputabile ad un significativo aumento nel tempo della domanda rispetto a quella di progetto, a seguito di un aumento della popolazione o di nuove attività artigianali/ commerciali/ industriali non previste.

*B8.1 Inadeguate capacità di compenso e di riserva dei serbatoi:* ad es. capacità di compenso dei serbatoi insufficienti ad assolvere pienamente alla funzione di compenso giornaliero, imputabile ad un significativo

aumento nel tempo della domanda rispetto a quella di progetto, anche in conseguenza di un incremento della popolazione non previsto.

### **Area C “Criticità del servizio di fognatura (reti nere e miste)”**

*C4.1 Inadeguatezza dimensionale delle infrastrutture (velocità eccessive o troppo basse, livelli di riempimento eccessivi):* dimensioni dei canali fognari non adeguate, che si traducono in livelli di riempimento eccessivi ed in velocità medie troppo alte o troppo basse.

*C5.1 Problemi di produzione di odori nocivi o molesti:* emissione di gas nocivi o molesti che si sviluppano dai liquami in condizioni anaerobiche, in alcuni punti della rete.

*C6.1 Accumulo di sedimenti:* deposizione ed accumulo di sedimenti in punti della rete in cui le velocità (in tempo secco, nel caso delle reti miste) non sono sufficientemente elevate.

*C6.2 Ostruzione parziale o totale delle condotte:* ostruzione parziale o totale delle condotte per via dell'accumulo di sedimenti, del cedimento delle condotte stesse sotto il peso del terreno sovrastante e dei sovraccarichi accidentali, dell'intrusione di radici attraverso i giunti, etc.

### **Area D “Criticità degli impianti di depurazione”**

*D2.1 Impianti progettati sulla base di norme non più vigenti (non ancora adeguati):* ad es. non soddisfacimento di prescrizioni normative intervenute successivamente alla messa in esercizio dell'impianto.

*D2.4 Estrema frammentazione del servizio di depurazione:* ad es. necessità di dismettere impianti, o centralizzare il servizio di depurazione.

*D2.5 Assenza o insufficienza di sistemi e servizi di automazione, controllo e monitoraggio:* ad es. l'assenza o insufficienza compromette l'affidabilità dell'impianto, la costanza dei rendimenti o determina eccessivi costi di gestione.

*D2.6 Scarso controllo emissioni odorigene:* ad es. presenza di elevato impatto olfattivo che necessita di interventi specifici.

*D2.7 Criticità legate alla potenzialità di trattamento:* ad es. carichi in arrivo sostanzialmente inferiori a quelli di progetto o ampie fluttuazioni del carico idraulico in ingresso.

*D2.8 Trattamento fanghi incompleto:* ad es. la mancanza di una o più fasi non consente il corretto recupero o smaltimento dei fanghi.

*D2.9 Scarichi in uscita dagli impianti non a norma rispetto all'autorizzazione:* ad es. scarico non più a norma a seguito della modifica dei limiti in autorizzazione.

*D2.10 Scarichi in uscita dagli impianti non coerenti rispetto al PTA o PRTA:* ad es. mancato rispetto di limiti più restrittivi imposti dalla pianificazione sovraordinata.

*D3.2 Inadeguato sistema di valorizzazione per il recupero di materia e di energia:* ad es. i sistemi presenti in impianto non consentono il riutilizzo in agricoltura o il trattamento in compostaggio o il recupero energetico dai fanghi prodotti.

*D4.1 Assenza o limitato recupero degli effluenti:* ad es. qualità dell'effluente non idonea al recupero e riutilizzo.

*D4.2 Impatto negativo sul recapito finale:* ad es. difficoltà nel mantenimento del flusso ecologico nel corpo idrico recettore.

*D4.4 Scarico su suolo:* ad es. qualità dell'effluente non idonea allo scarico su suolo.

*D6.1 Interferenza con infrastrutture o opere di nuova realizzazione non previste in sede di progetto:* ad es. infrastrutture ed opere pianificate successivamente all'approvazione del progetto.

*D6.2 Necessità di sostituire la disinfezione con cloro con altro tipo:* ad es. necessità di elevato quantitativo specifico di cloro o formazione di sottoprodotti pericolosi.

## **Area M “Criticità generali della gestione”**

*Sotto – Area M1 Margini di miglioramento dell'efficienza economica e funzionale della gestione di infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione:* possibilità di migliorare, anche mediante interventi infrastrutturali, l'efficienza economica della gestione ed i parametri operativi di funzionamento delle infrastrutture di approvvigionamento, distribuzione, potabilizzazione, fognatura e depurazione.

*M3.1 Criticità nella sicurezza delle condizioni di lavoro:* necessità di adeguarsi alle vigenti norme di sicurezza sul lavoro, nelle sedi ed in campo (nelle reti e negli impianti), ed alle norme sugli impianti elettrici ed altri impianti. Il riferimento normativo relativo alla sicurezza sul lavoro è il D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 “Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro” e successive modifiche ed integrazioni.

[illegible]