

Hera s.p.a.

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvato dall'Assemblea dell'Agenzia di ambito per i servizi pubblici di Bologna

in data 23/05/2007

Indice

SEZIONE A	NORME GENERALI	6
Art. 1	Definizioni generali	7
Art. 2	Compiti e attribuzioni del gestore del Servizio idrico integrato	7
Art. 3	Corretto e razionale uso dell'acqua	8
Art. 4	Ambito ed efficacia del regolamento	9
Art. 5	Applicabilità del diritto e controversie	10
Art. 6	Trattamento dei dati personali	10
SEZIONE B	SERVIZIO ACQUEDOTTO	11
TITOLO 1	GENERALITA'	12
Art. 7	Oggetto del servizio di acquedotto	12
Art. 8	Definizioni del servizio acquedotto	12
TITOLO 2	MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA	14
Art. 9	Tipi di fornitura e destinatari	14
Art. 10	Diritto alla fornitura	16
Art. 11	Modalità di fornitura	17
Art. 12	Destinazione d'uso e divieto di subfornitura	17
Art. 13	Variazioni di pressione e portata	18
Art. 14	Interruzione, irregolarità e sospensione del servizio	18
Art. 15	Controlli	20
TITOLO 3	ALLACCIAMENTI ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE	21
Art. 16	Allacciamento alla rete d'acquedotto	21
Art. 17	Contatore	22
Art. 18	Impianti interni dell'utente	23
Art. 19	Richiesta di allacciamento	25
TITOLO 4	CONTRATTO, TARIFFE E FATTURAZIONE	27
Art. 20	Modalità di sottoscrizione del contratto	27
Art. 21	Deposito cauzionale	27
Art. 22	Durata	27
Art. 23	Modalità per il recesso dal contratto	28
Art. 24	Subentro	28
Art. 25	Risoluzione del contratto	29
Art. 26	Tariffe	29

Art. 27 Fughe acqua.....	29
Art. 28 Fatturazione.....	30
Art. 29 Pagamenti.....	32
Art. 30 Interessi di mora.....	32
Art. 31 Informazioni e reclami.....	33
TITOLO 5 DISPOSIZIONI FINALI.....	34
Art. 32 Variazioni.....	34
Art. 33 Responsabilità.....	34
Art. 34 Divieti.....	34
SEZIONE C SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE.....	36
TITOLO 6 GENERALITA'.....	37
Art. 35 Oggetto della sezione Servizi Fognatura e Depurazione.....	37
Art. 36 Definizioni per la sezione Servizi Fognatura e Depurazione.....	37
TITOLO 7 ALLACCIAMENTO ALLA RETE FOGNARIA.....	42
Art. 37 Obbligatorietà di allacciamento degli scarichi alla rete fognaria.....	42
Art. 38 Separazione degli scarichi e delle acque di origine meteorica.....	43
Art. 39 Approvvigionamento idrico autonomo ed obbligo di installazione del contatore.....	44
Art. 40 Allacciamenti a reti fognarie esistenti.....	45
Art. 41 Manutenzione di allacciamenti esistenti.....	46
Art. 42 Allacciamento di nuove reti fognarie.....	46
Art. 43 Modalità di immissione nella rete fognaria pubblica.....	47
Art. 44 Contributo di estensione rete e potenziamento impianti.....	47
TITOLO 8 DISCIPLINA DEGLI SCARICHE NELLE RETI FOGNARIE PUBBLICHE.....	48
Art. 45 Acque reflue industriali assimilate per legge ed acque reflue industriali assimilabili alle domestiche.....	48
Art. 46 Acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia da stabilimenti o insediamenti commerciali o industriali.....	49
Art. 47 Autorizzazione agli scarichi in rete fognaria.....	50
CAPO I - Disciplina degli scarichi di acque reflue industriali.....	51
Art. 48 Procedura per il rilascio dell'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali.....	51
Art. 49 Domanda di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali.....	52
Art. 50 Rilascio dell'autorizzazione degli scarichi di acque reflue industriali.....	53
Art. 51 Revoca dell'autorizzazione degli scarichi di acque reflue industriali.....	54
Art. 52 Deroghe temporanee ai limiti previsti per gli scarichi.....	54

CAPO II - Ammissibilità e limiti di accettabilità degli scarichi di acque reflue industriali	55
Art. 53 Ammissibilità	55
Art. 54 Criteri per l'accettazione degli scarichi.....	55
Art. 55 Divieto di diluizione degli scarichi	55
Art. 56 Scarichi di sostanze in deroga a quanto previsto dalla tabella 3 dell'allegato 5 del d.lgs. 152/06.....	55
Art. 57 Scarichi di sostanze pericolose.....	56
Art. 58 Sversamenti accidentali e obblighi del gestore	58
CAPO III - Disciplina dei controlli degli scarichi di acque reflue industriali.....	59
Art. 59 Funzioni di vigilanza e controllo e prelievi di campioni.....	59
TITOLO 9 DISCIPLINA TARIFFARIA CON L'UTENZA.....	62
Art. 60 Tariffe del servizio di fognatura e di depurazione	62
Art. 61 Prescrizione per l'autodenuncia annuale.....	63
TITOLO 10 ONERI DERIVANTI DA ATTIVITA' SEPARATE.....	64
Art. 62 Attività d'istruttoria per il rilascio delle autorizzazioni allo scarico	64
Art. 63 Attività connessa con gli allacciamenti alla rete fognaria.....	64
TITOLO 11 CONFERIMENTO DI RIFIUTI PRESSO IMPIANTI DI TRATTAMENTO DI ACQUE REFLUE URBANE	65
Art. 64 Conferimento di rifiuti presso impianti di trattamento di acque reflue urbane	65
TITOLO 12 SISTEMA SANZIONATORIO	67
Art. 65 Sanzioni amministrative e penali	67
TITOLO 13 DISPOSIZIONI TRANSITORIE.....	68
Art. 66 Acque meteoriche.....	68
Art. 67 Oneri di allacciamento ed ulteriori oneri a carico degli utenti	68
TITOLO 14 DISPOSIZIONI FINALI.....	69
Art. 68 Regolamento per la gestione delle acque meteoriche	69
Art. 69 Regolamento fughe acque	69

Elenco Allegati

allegato 1	Moduli richiesta allacciamento ed esonero da pagamento degli oneri di fognatura
allegato 2	Prescrizioni tecniche per la realizzazione degli allacciamenti alla pubblica fognatura
allegato 3	Tabelle - assimilabilità secondo l'articolo 101 comma 7 del d.lgs. n. 152/06 - parametri di assimilabilità degli scarichi di acque reflue industriali agli scarichi di acque reflue domestiche - valori-limite per lo scarico in rete fognaria - classificazione scarichi in base al criterio di prevalenza
allegato 4	Procedura autorizzazione per lo scarico di acque reflue industriali ed industriali assimilabili alle domestiche
allegato 5	Modello di denuncia annuale per prelievi acqua da fonti diverse da pubblico acquedotto, da parte dei titolari di scarichi di acque reflue domestiche o ad esse assimilate che recapitano in pubblica fognatura
allegato 6	Modello di denuncia annuale per scarichi di acque reflue industriali in pubblica fognatura

SEZIONE A
NORME GENERALI

Art. 1 Definizioni generali

Nell'ambito del presente documento ove non diversamente ed espressamente indicato valgono le definizioni appresso riportate.

- **Agenzia di ambito per i servizi pubblici di Bologna (ATO5):** ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da enti pubblici (60 Comuni e la Provincia di Bologna) ai sensi di quanto previsto dalla legge regionale 6 settembre 1999 n. 25 e ss.mm.. L'Agenzia di ambito esercita tutte le funzioni spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, ivi comprese l'adozione dei necessari regolamenti e la definizione dei rapporti con i gestori dei servizi anche per quanto attiene alla relativa instaurazione, modifica o cessazione.
- **Gestore:** HERA s.p.a. soggetto incaricato della gestione del Servizio idrico integrato nel territorio dell'Agenzia di ambito di Bologna sulla base di apposita Convenzione stipulata con l'Agenzia di ambito.
- **Utente:** persona fisica o giuridica destinataria del servizio idrico integrato, intestataria o meno del contratto relativo ai servizi oggetto del presente regolamento.
- **Provincia di Bologna:** ente competente al rilascio delle autorizzazioni allo scarico delle acque reflue urbane, industriali, assimilate alle domestiche e meteoriche in acque superficiali e sul suolo, allo smaltimento di rifiuti liquidi presso gli impianti di depurazione.
- **Comune:** ente competente al rilascio delle autorizzazioni allo scarico delle acque reflue industriali in pubblica fognatura, delle acque reflue domestiche sul suolo e in acque superficiali.
- **ARPA:** agenzia preposta all'espressione di pareri tecnici finalizzati al rilascio delle autorizzazioni allo scarico di acque reflue contenenti sostanze pericolose in fognatura e in corpo idrico superficiale, nonché, in qualità di Polizia Giudiziaria, all'attività di vigilanza e controllo di tutti gli scarichi.
- **AUSL:** soggetto preposto al rilascio di pareri connessi alla realizzazione di opere acquedottistiche, al controllo della potabilità dell'acqua ai fini della tutela della sanità pubblica.

Art. 2 Compiti e attribuzioni del gestore del Servizio idrico integrato

Ai sensi dell'art. 74, lett. r, del decreto legislativo n. 152 del 2006 il "gestore del Servizio idrico integrato" è " il soggetto che gestisce il Servizio idrico integrato in un ambito territoriale ottimale ovvero il gestore esistente del servizio pubblico soltanto fino alla piena operatività del Servizio idrico integrato".

Il gestore del Servizio idrico integrato (d'ora in avanti "il gestore") ha i compiti e le attribuzioni indicati nella Convenzione di servizio e nelle norme tecniche e regolamentari applicative e/o integrative del d.lgs. n. 152 del 2006, in particolare:

- la ricerca, captazione, sollevamento, trasporto, trattamento e distribuzione dell'acqua per qualsiasi uso nell'ambito del SII;
- l'allestimento e la conduzione dei servizi di collettamento, depurazione, scarico delle acque reflue urbane ed il loro eventuale riutilizzo, nonché lo smaltimento dei fanghi residui;
- la gestione dei sistemi di fognature separate, delle canalizzazioni e degli impianti per la raccolta ed il convogliamento delle acque meteoriche di dilavamento delle superfici impermeabili non avviate a depurazione e dei sistemi di raccolta e depurazione delle acque di prima pioggia (vedi art. 66 "Acque meteoriche");
- lo smaltimento dei rifiuti elencati nel comma terzo dell'art. 110 del d.lgs. n. 152 del 2006, ed eventualmente, previa autorizzazione della Provincia competente e d'intesa con l'Agenzia di ambito, in relazione a particolari esigenze e nei limiti della capacità residua di trattamento, anche dei rifiuti non elencati nel comma terzo del citato art. 110 purché compatibili con il processo di depurazione. Tale attività può essere svolta in impianti di trattamento adeguati ed a condizione di non compromettere il possibile riutilizzo delle acque reflue e dei fanghi;
- le funzioni di vigilanza e controllo di cui all'art. 128 e 165 del d.lgs. n. 152/06.

Il gestore può inoltre eseguire ogni altra attività, operazione e servizio attinente o connesso alla gestione dei servizi di cui sopra, ivi compreso lo studio, la progettazione, la realizzazione e la gestione di impianti specifici, sia direttamente che indirettamente, secondo gli indirizzi contenuti nella Convenzione e nel Piano di ambito.

Art. 3 Corretto e razionale uso dell'acqua

L'acqua costituisce una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

Si intende corretto e razionale l'uso dell'acqua teso ad evitare gli sprechi ed a favorire il rinnovo delle risorse, a non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la piscicoltura, la fauna e la flora acquatiche, i processi geomorfologici e gli equilibri idrologici.

Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti nei limiti nei quali le risorse idriche siano sufficienti ed a condizione che non ne pregiudichino la qualità.

Con tale scopo, il gestore si impegna a svolgere con la massima diligenza le attività legate alla gestione della risorsa idrica connesse all'erogazione di acqua potabile, al convogliamento e al trattamento delle acque reflue e delle acque meteoriche (vedi art. 66 "Acque meteoriche").

Il gestore, in ottemperanza al Piano d'ambito predisposto dall'Agenzia, organizza e svolge le attività di captazione e potabilizzazione dell'acqua dall'ambiente tenendo conto dell'entità e della qualità delle risorse disponibili e dell'uso cui l'acqua sarà destinata (civile, industriale e irriguo).

Per la distribuzione della risorsa il gestore impiega le tecnologie più appropriate e svolge tutte le attività ritenute utili al risparmio della risorsa acqua. A tale scopo svolge attività di ricerca programmata delle perdite, di ottimizzazione della pressione di rete, di bonifica di reti obsolete e favorisce l'installazione di impianti che riducano lo spreco di acqua, sulla base delle indicazioni contenute nel Piano di ambito allegato alla Convenzione.

Nell'ambito del convogliamento e del trattamento delle acque reflue e delle acque meteoriche, il gestore è impegnato a svolgere i servizi applicando le migliori tecniche nel pieno rispetto della normativa vigente e favorendo la ricerca e lo sviluppo di nuove tecnologie.

L'utente si impegna ad utilizzare l'acqua per soddisfare le proprie necessità adottando tecniche e comportamenti utili a ridurre lo spreco della risorsa ed al riutilizzo della stessa, ove possibile, nel rispetto di quanto indicato nel presente regolamento.

Allo stesso modo, l'utente si impegna a non scaricare nella rete fognaria sostanze non consentite e rifiuti che potrebbero compromettere il corretto funzionamento delle reti fognarie e degli impianti di trattamento. In particolare non è consentito lo scarico in fognatura delle seguenti sostanze derivanti da attività domestiche:

- oli e grassi da attività di cucina;
- oli da manutenzioni meccaniche;
- acidi (ad es. di batterie);
- sostanze da sviluppo fotografie;
- sostanze da attività di giardinaggio (diserbanti, insetticidi, ecc.);
- colle;
- vernici;
- solventi.

Art. 4 Ambito ed efficacia del regolamento

Il presente regolamento ha validità nel territorio di competenza dell'Agenzia di ambito per i servizi pubblici di Bologna, relativamente al Servizio idrico integrato affidato al gestore.

Il presente regolamento è obbligatorio per tutti gli utenti in relazione al Servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) ad essi erogato.

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

L'adozione del presente regolamento e le successive eventuali variazioni e/o integrazioni saranno rese note mediante comunicazione scritta all'ultimo indirizzo indicato dall'intestatario del contratto, mediante bolletta, mediante avviso pubblicato sulla stampa locale e sul sito web del gestore e dell'Agenzia.

Le eventuali variazioni al presente regolamento dovranno essere approvate dall'Agenzia di ambito per i servizi pubblici di Bologna, anche su proposta del gestore.

L'utente non potrà opporsi e non avrà diritto ad alcun compenso né indennizzo, qualora l'Agenzia di ambito ritenesse necessario il trasferimento del Servizio idrico integrato ad altro gestore.

Il presente regolamento sostituisce ed abroga le norme dei Regolamenti Comunali di Acquedotto e Fognatura e Depurazione pubblici.

Art. 5 Applicabilità del diritto e controversie

Per quanto non previsto nel presente regolamento sono applicabili le norme di legge.

Per ogni controversia relativa al contratto di somministrazione il foro competente è quello di Bologna.

In ogni caso l'utente potrà percorrere qualunque altra via extragiudiziale.

Art. 6 Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali dell'utente da parte del gestore avviene nel pieno rispetto di quanto previsto dal D.lgs. n. 196 del 30/06/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali). Il gestore, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'articolo 13 di tale decreto, consegnerà all'utente specifica informativa.

Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione del contraente, per la stipula del contratto di somministrazione e per la successiva gestione del rapporto da questo derivante, che risulterebbe materialmente impossibilitato in carenza, o parziale difetto, delle informazioni richieste.

SEZIONE B

SERVIZIO ACQUEDOTTO

TITOLO 1 GENERALITA'

Art. 7 Oggetto del servizio di acquedotto

Il presente regolamento si applica a tutti i Comuni dell'Agenzia di ambito di Bologna in cui HERA s.p.a. gestisce il Servizio idrico integrato. Esso regola le modalità di erogazione del servizio di acquedotto e i rapporti fra gestore ed utente del servizio medesimo. Si richiama quanto riportato all'articolo 4 del regolamento del Servizio idrico integrato (Ambito ed efficacia del regolamento).

Il gestore fornisce il servizio di acquedotto ai richiedenti nei limiti dell'estensione e potenzialità delle reti e degli impianti gestiti, conformemente a quanto previsto nel Piano d'ambito.

Il gestore garantisce che l'acqua erogata abbia caratteristiche chimico-fisiche ed igienico-sanitarie tali da classificarla idonea per il consumo umano (acqua potabile) nel rispetto delle vigenti norme.

Qualora interconnesse col Servizio idrico integrato, possono essere altresì concesse, nelle forme e nei modi stabiliti di volta in volta, forniture d'acqua non potabile o, comunque, per usi per i quali non è richiesta la caratteristica di potabilità, nel rispetto degli elementi qualitativi e quantitativi del Piano d'ambito e del Piano di tutela delle acque. Tali forme e modi saranno espressamente indicati e sottoscritti dall'utente nel contratto di fornitura.

Il servizio di acquedotto è fornito in modo continuo con le modalità indicate nella Carta del servizio Idrico, nel Contratto di fornitura, e secondo quanto previsto dalle normative vigenti. Le interruzioni di fornitura sono correlate unicamente a lavori in corso e manutenzioni sulla rete e sugli impianti di produzione, adduzione e distribuzione ovvero a cause di forza maggiore, e sono regolamentate dalla Carta del servizio idrico integrato. Per le modalità relative all'avviso all'utenza in occasione delle interruzioni programmate si richiama quanto indicato nella Carta del servizio idrico integrato.

Il presente documento disciplina la fornitura dell'acqua e le condizioni per la realizzazione o modifica dell'allacciamento alle reti di distribuzione, ed in particolare sono oggetto dello stesso:

- 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. 8 Definizioni del servizio acquedotto

Ai fini della presente sezione del regolamento, valgono le seguenti definizioni:

- **allacciamento:** è la parte di impianto, costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi e apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'utente;

- **contatore:** strumento di misura dei consumi di acqua connesso al contratto di fornitura;
- **punto di consegna:** è individuato all'uscita del contatore contrattuale;
- **impianto interno:** è la parte di impianto di proprietà dell'utente compreso fra l'uscita del contatore e le apparecchiature di utilizzazione. Comprende le tubazioni, gli accessori e le apparecchiature. La competenza per la realizzazione, manutenzione e conduzione dell'impianto interno è dell'utente.

TITOLO 2 MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

Art. 9 Tipi di fornitura e destinatari

Forniture per uso comunale

Sono considerate forniture per uso pubblico quelle connesse ai seguenti impianti:

- le fontane pubbliche;
- le bocche di innaffiamento di strade e giardini pubblici;
- scuole, istituti di istruzione, musei e impianti sportivi pubblici;
- uffici e sedi di attività comunali (depositi, magazzini, ecc.);
- gli impianti destinati al lavaggio degli orinatoi pubblici;
- le bocche antincendio installate sul suolo pubblico;
- i punti di fornitura per feste, sagre, ecc;

L'installazione degli impianti per le forniture di cui al presente comma viene eseguita dal gestore su richiesta ed a spese dei Comuni e degli enti preposti ai rispettivi servizi. I medesimi soggetti saranno titolari dei relativi contratti di fornitura.

L'acqua viene misurata con contatore tranne che per le bocche antincendio ad uso pubblico, per le quali, generalmente, il deflusso è libero.

È fatto divieto di prelevare acqua:

- dalle fontane pubbliche per usi diversi dall'uso umano;
- dalle bocche di innaffiamento di strade e giardini pubblici e di lavaggio delle fognature se non dalle persone a ciò autorizzate e per gli usi cui è destinata;
- dalle bocche antincendio se non per spegnimento di incendi.

Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dalle fontane pubbliche e dalle bocche di innaffiamento di strade e giardini pubblici.

Forniture per uso privato

Usi domestici

Si qualifica come uso domestico, ferme restando le determinazioni contenute nei provvedimenti tariffari in materia, qualsiasi utilizzazione effettuata in locali adibiti ad abitazione, a carattere familiare o collettivo, e pertinenze.

Usi allevamento

Si considera ad uso allevamento l'acqua destinata esclusivamente all'attività di allevamento così come identificata dagli organi preposti.

Usi per bocche antincendio private

Per l'alimentazione di bocche antincendio ad uso privato viene stipulato un apposito contratto distinto da quello relativo ad altri usi.

All'atto di sottoscrizione del contratto l'utente dovrà versare, a titolo di cauzione, un deposito commisurato al numero ed al tipo delle bocche antincendio richieste. Resta stabilito che detto deposito verrà incamerato per la copertura di eventuali crediti del gestore ove si riscontrassero irregolarità nell'utilizzo delle bocche antincendio (es. uso improprio in assenza di contatore), senza pregiudicare il ricorso alla risoluzione del contratto e ad eventuali azioni giudiziarie.

Anche in questo caso a seguito della risoluzione del contratto di fornitura l'importo dell'anticipo, maggiorato degli interessi legali, verrà restituito all'utente entro 30 giorni o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

L'utente ha diritto di servirsi della bocca antincendio esclusivamente e limitatamente alle operazioni relative allo spegnimento di incendi e per prove tecniche d'impianto.

I volumi d'acqua utilizzati per l'uso antincendio saranno fatturati alla corrispondente tariffa stabilita dall'Agenzia. La misurazione di tali volumi verrà effettuata a mezzo degli appositi contatori installati. In presenza di contatore, qualora vengano effettuati prelievi abusivi o per usi impropri, tutta l'acqua consumata verrà fatturata alla tariffa per uso antincendio.

Nei casi di utenze senza contatore l'intestatario del contratto è obbligato a comunicare immediatamente (per le prove di impianto in anticipo) il momento di avvio dell'impianto e la motivazione (incendio o prova d'impianto o altro) ed il momento di chiusura. Il consumo viene calcolato sulla base del tempo di uso dell'acqua e della potenzialità dell'allacciamento.

Sulla presa antincendio il gestore, ai fini di controllo, installa un misuratore di portata di caratteristiche adeguate alla fornitura concessa. Tale installazione viene effettuata sulle nuove prese al momento dell'esecuzione delle stesse e su quelle esistenti in base ad un programma di adeguamento stabilito dal gestore. L'installazione del contatore è a spese del titolare della fornitura, secondo il prezzario approvato dall'Agenzia di ambito (vedi art. 67 "Oneri di allacciamento ed ulteriori oneri a carico degli utenti").

Il gestore si riserva di applicare agli apparecchi di manovra per le bocche antincendio uno speciale sigillo, che l'utente potrà rompere solo in caso di incendio per servirsi della derivazione. In tali casi l'utente che utilizza l'impianto deve dare comunicazione al gestore entro 48 ore affinché questo possa ripristinare la sigillatura.

L'intestatario del contratto deve fornire lo schema di installazione delle bocche antincendio, provvedendo altresì al tempestivo aggiornamento dello schema in caso di variazione. In caso di inadempimento il gestore ha diritto di procedere all'applicazione di una penale contrattuale per ogni bocca antincendio installata e non segnalata.

Altri usi non domestici

Rientrano in questa categoria gli usi non domestici non compresi nelle categorie sopra definite.

In particolare saranno considerati usi non domestici gli usi finalizzati all'esecuzione delle attività imprenditoriali o professionali, le forniture per ospedali, case di cura, scuole ed altri istituti di istruzione privati, convitti e carceri, alberghi, sedi di enti ed associazioni e simili, impianti sportivi, i punti di fornitura per feste, sagre, ecc. se non richiesti dai Comuni.

Usi temporanei

Si considera destinata ad usi temporanei la fornitura d'acqua utilizzata per impieghi di carattere occasionale e di durata limitata nel tempo.

Destinatari della fornitura

La fornitura di acqua può essere unica o plurima in relazione alle unità immobiliari da servire.

Per ogni nuova unità immobiliare catastalmente censita, con l'esclusione delle relative pertinenze, è concesso un solo contratto di utenza oltre all'eventuale fornitura ad uso antincendio. Nel caso di nuovi edifici in condominio, la fornitura dovrà essere effettuata per ogni singola unità immobiliare catastalmente censita.

In caso di fornitura unica il contratto di somministrazione deve essere stipulato dall'utilizzatore effettivo del servizio o dal proprietario dell'unità immobiliare o del fondo serviti.

In caso di forniture plurime esistenti destinate a condomini il contratto di somministrazione deve essere stipulato dall'amministratore di condominio che ne risponde a termini di legge.

In caso di forniture plurime esistenti destinate a edifici con più unità immobiliari per i quali non sia prescritta la costituzione dell'amministrazione in condominio, il contratto di somministrazione unico deve essere sottoscritto da un unico condomino che ne risponde a termini di legge.

In caso di condominio potrà essere sempre concessa anche un'ulteriore utenza di tipo domestico per i servizi in comune.

Ad usi diversi corrispondono in genere diversi contratti di fornitura. Qualora ciò non avvenga, il volume di acqua verrà fatturato alla tariffa corrispondente all'uso prevalente verificato.

Art. 10 Diritto alla fornitura

Fornitura in aree già servite dalla rete di distribuzione

Nelle zone già servite dalla rete di distribuzione, il gestore è tenuto all'erogazione di acqua per uso domestico e per gli altri usi a fronte del versamento degli oneri di allacciamento e di stipula del contratto di somministrazione.

Le opere acquedottistiche sono realizzate dal gestore.

Di norma nel caso in cui non si possano soddisfare richieste di fornitura in aree già servite da reti acquedottistiche in conseguenza di cambi di destinazione d'uso o di interventi di trasformazione urbanistica, le opere di adeguamento sono a totale carico dei soggetti attuatori degli interventi.

Di norma i necessari interventi di adeguamento di reti ed impianti in aree già servite e caratterizzate da carenze strutturali sono a carico della tariffa.

In entrambi i casi gli interventi sono realizzati secondo quanto previsto dal Piano d'ambito.

Fornitura in aree non servite dalla rete di distribuzione

Nelle aree non servite da rete di distribuzione e per le quali il Piano d'ambito non prevede interventi d'estensione, il gestore realizza le opere connesse alla fornitura del servizio, che sono poste a carico del richiedente secondo quanto indicato nell'elaborato tecnico relativo agli allacciamenti alle reti del Servizio idrico integrato (vedi art. 67 "Oneri di allacciamento ed ulteriori oneri a carico degli utenti").

Art. 11 Modalità di fornitura

Il punto di consegna della fornitura coincide con la sezione di valle del contatore, il cui tipo e calibro sono definiti in relazione alla tipologia della fornitura stessa.

Qualora si rilevino condizioni di installazione a valle del contatore non rispondenti a quanto indicato ai successivi articoli 17 e 18, la fornitura del servizio può non essere concessa o venire sospesa.

Il gestore può recedere dal contratto di somministrazione con l'utente quando non si sia proceduto, per fatto imputabile a quest'ultimo, alla relativa attivazione entro 6 mesi dalla sua sottoscrizione. In tal caso vengono addebitati tutti gli oneri sostenuti dal gestore per la sottoscrizione del contratto stesso.

Art. 12 Destinazione d'uso e divieto di subfornitura

L'acqua dovrà essere impiegata dall'utente per gli usi da esso dichiarati ed autorizzati dal gestore.

Ogni modifica negli utilizzi dell'acqua oggetto della fornitura deve essere preventivamente richiesta ed autorizzata dal gestore che provvederà ad aggiornare il contratto di somministrazione o a stipularne uno nuovo.

Nel caso in cui la comunicazione di variazione d'uso non sia stata effettuata, il gestore si riserva il diritto di ricalcolare ai fini della fatturazione i consumi dell'utente secondo i corretti valori tariffari e fiscali.

La fornitura idrica ad uso antincendio deve sempre essere distinta da quella relativa ad altri usi e dotata di apposito misuratore e relativo contratto. Per le bocchette attualmente sprovviste il contatore verrà installato secondo il programma di cui all'articolo 9.

Non è consentita la subfornitura dell'acqua per usi che non siano quelli dichiarati dall'intestatario del contratto ed autorizzati dal gestore.

Art. 13 Variazioni di pressione e portata

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 cause di forza maggiore. Le procedure di comportamento da tenersi da parte del gestore nei casi di disservizio, così come le tutele che garantiscono l'utente, sono contenuti nella Carta del servizio.

Qualora in taluni periodi la disponibilità idrica dell'acquedotto fosse insufficiente per il soddisfacimento di tutti i fabbisogni, il gestore può sospendere in tutto o in parte le forniture per usi extra-domestici, al fine di garantire meglio le forniture per utenze sensibili (quali ad es. ospedali e case di cura) e per gli usi domestici.

Il gestore si riserva di procedere a variazioni di pressione nel punto di consegna per esigenze di efficienza complessiva del servizio, fermo restando quanto previsto nella Carta del servizio idrico integrato e dalla normativa vigente. Qualora tali variazioni, compatibilmente con gli obiettivi fissati dal Piano d'ambito, siano definitive e possano comportare significative modifiche alle condizioni di erogazione preesistenti, l'informazione verrà tempestivamente fornita agli utenti sia in forma scritta diretta che attraverso la stampa locale affinché gli stessi possano disporre del tempo necessario all'eventuale adeguamento, a loro cura e spese, degli impianti interni al nuovo regime di pressione. Le riparazioni di guasti che potranno derivare agli impianti interni in dipendenza dal loro mancato adeguamento saranno anch'esse a cura e carico dei singoli utenti.

Art. 14 Interruzione, irregolarità e sospensione del servizio

Il gestore non ha responsabilità e non è tenuto a corrispondere indennizzi di qualsiasi natura per danni conseguenti a:

- interruzione della fornitura senza preavviso nei casi di pericolo;
- interruzione della fornitura senza preavviso dovuta a impossibilità involontaria ed imprevedibile quali cause di forza maggiore, guasti ed incidenti, ecc.;
- interruzione programmata della fornitura con adeguato preavviso dovuta ad esigenze tecnico operative del gestore; il preavviso verrà comunicato con idonei mezzi di comunicazione, come definito nella Carta del servizio;
- sospensione della fornitura, secondo quanto previsto dalla Carta del servizio idrico integrato, successivamente all'invio di un sollecito di pagamento senza obbligo di diffida e con addebito della relativa spesa, qualora:
 - a fornitura avviata, l'importo degli oneri di allacciamento non sia stato pagato;

- l'utente non abbia pagato la fattura della somministrazione nei termini previsti nella Carta del servizio idrico integrato;
- perdite di acqua o guasti agli impianti interni a valle del contatore contrattuale;
- verifiche di organismi riconosciuti dalla legge all'accertamento sugli impianti, quali ad esempio AUSL, Comando dei Vigili del Fuoco ecc., che dimostrassero non idonei gli impianti interni per l'uso della fornitura richiesta;
- manomissione dei sigilli al contatore e agli impianti;
- sospensione della fornitura successivamente all'invio di lettera di diffida, quando l'utente non abbia provveduto a ripristinare le condizioni di regolarità e sicurezza della fornitura nei seguenti casi:
 - l'impianto ed il contatore risultino collocati in posizione non idonea a seguito di modifiche eseguite senza autorizzazione del gestore e l'utente non intenda provvedere, in modo comprovato, alla sistemazione in conformità alle prescrizioni della stessa;
 - l'impianto ed il contatore risultino, per incrementi di portata non autorizzati, entrambi o singolarmente insufficienti dal punto di vista dimensionale;
 - venga impedito l'accesso al personale del gestore, o al personale da questo autorizzato, munito di tesserino di riconoscimento, per la lettura del contatore o per ogni verifica ritenuta opportuna; in tal caso la riapertura del contatore sarà eseguita a lettura effettuata e dopo che l'utente abbia provveduto al pagamento dei costi di chiusura/apertura;
 - vengano impedito modifiche agli impianti del gestore o ai manufatti privati, a seguito di motivate ragioni tecniche da parte del gestore;
- ogni altro caso di mancata osservanza del presente regolamento, che abbia significative conseguenze nel rapporto contrattuale.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al gestore per una causa non imputabile al Cliente;
- in caso di mancato pagamento di corrispettivi per servizi di pubblica utilità diversi dalla fornitura di acquedotto, quando questa sia erogata da un'azienda multiservizio;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale o ad altra forma di garanzia;

- nei casi in cui l'intestatario del contratto abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

In ogni caso alle utenze domestiche deve essere sempre garantito un quantitativo minimo di acqua per gli usi essenziali (50 l/persona/giorno secondo quanto indicato dall'OMS).

Negli utilizzi che per loro natura richiedono un'assoluta continuità di servizio, gli utenti dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

In caso di interruzione dell'erogazione o di segnalazione guasti, i tempi massimi di avvio degli interventi di ripristino del servizio sono riportati nella Carta del servizio.

Art. 15 Controlli

Il gestore si riserva il diritto di procedere al controllo dei propri impianti posti all'interno della proprietà dell'utente per mezzo di proprio personale o di altri addetti incaricati (muniti di tesserino di riconoscimento) al fine di accertare la corretta funzionalità dei medesimi e quindi la corretta erogazione del servizio, sia in occasione di verifiche periodiche sia in caso di guasti presunti o accertati.

TITOLO 3 ALLACCIAMENTI ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE

Art. 16 Allacciamento alla rete d'acquedotto

Uso domestico e altri usi

L'acqua viene fornita all'utente a valle del contatore.

Nel caso di nuovi edifici in condominio dovrà essere installato un contatore per ogni singola unità immobiliare catastalmente censita.

Le opere di allacciamento ed eventuale potenziamento della rete a servizio dell'utente, fino al contatore compreso, sono eseguite dal gestore e sono pubbliche. Il gestore ha diritto esclusivo di installare, mantenere, modificare e controllare le varie parti dell'allacciamento secondo le necessità del servizio assumendo gli oneri delle manutenzioni. Qualora una parte dell'allacciamento insista su suolo privato, sono a carico del gestore i ripristini degli scavi e delle pavimentazioni nelle condizioni in cui si presentavano prima dell'intervento del gestore. Le caratteristiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al dimensionamento, al tracciato delle tubazioni e alla posizione del contatore, sono definite dal gestore e proposte all'utente.

Il manufatto di alloggiamento del contatore (pozzetto, nicchia, ecc.) è predisposto a cura e spese dell'utente su indicazioni del gestore, di norma al confine fra la proprietà privata e il suolo pubblico e accessibile dall'esterno. Solo eccezionalmente, verificata l'effettiva impossibilità di altre soluzioni, il gestore potrà autorizzare il posizionamento dell'alloggiamento all'interno della proprietà, il più possibile in prossimità del confine di proprietà.

L'utente è custode degli impianti (contatori e apparecchiature) di proprietà del gestore insistenti sulla proprietà privata. E' pertanto compito dell'utente provvedere alla migliore protezione del contatore subito dopo la posa. Il gestore prescrive idonei sistemi di protezione contro il gelo.

Resta facoltà del gestore controllare l'opera in qualsiasi momento.

Il gestore potrà derivare dagli allacciamenti già in servizio su suolo pubblico e in proprietà privata ulteriori forniture, purché non venga compromessa la regolare funzionalità di quelle esistenti.

In caso di lavori di allacciamento da eseguirsi su proprietà di terzi, l'utente dovrà acquisire preventivamente le autorizzazioni delle proprietà all'esecuzione dei lavori.

Uso antincendio

Gli allacciamenti per impianti antincendio vengono eseguiti dal gestore e non possono essere in alcun modo destinati a utilizzi diversi da quello di spegnimento incendi e prove tecniche di funzionamento degli impianti; i richiedenti l'allacciamento devono fornire lo schema di installazione dei sistemi antincendio.

Il gestore non ha responsabilità alcuna, in tutti i casi di interruzione o irregolarità del servizio dovuti a cause di forza maggiore, circa l'efficacia dei sistemi antincendio e sulla disponibilità idrica al momento dell'uso.

Art. 17 Contatore

Installazione e rimozione, guasti

Il gestore fornisce in uso all'utente il contatore, funzionante e dotato del regolare sigillo di garanzia. Si darà luogo alla posa del contatore solo dopo la predisposizione di idoneo alloggiamento secondo quanto previsto dall'articolo 16. La manutenzione e la cura dell'alloggiamento spettano all'utente.

La rimozione del contatore potrà essere richiesta solo da parte dell'intestatario del contratto di fornitura e in forma scritta. La rimozione del contatore sarà effettuata esclusivamente dal gestore.

All'atto della rimozione e/o sostituzione del contatore viene redatto, su apposito modulo predisposto dal gestore, il relativo verbale firmato dagli incaricati del gestore e, ove possibile, dall'utente. Una copia del verbale dovrà essere rilasciata o spedita all'utente.

Un'eventuale successiva reinstallazione del contatore, su richiesta di nuova fornitura, darà luogo al pagamento di un contributo di riattivazione, secondo quanto previsto nel prezzario approvato dall'Agenzia di ambito (vedi art. 67 "Oneri di allacciamento ed ulteriori oneri a carico degli utenti").

Lo spostamento di contatore sarà effettuato unicamente dal gestore su richiesta scritta dell'intestatario del contratto di fornitura e con oneri a carico di quest'ultimo, secondo quanto previsto nel prezzario approvato dall'Agenzia di ambito.

Qualora, nel caso di rifacimento del punto di consegna (allacciamento) non dipendente dal gestore, il contatore venga a trovarsi in luogo pericoloso o non adatto, il gestore provvederà allo spostamento a spese dell'utente, secondo quanto previsto nel prezzario approvato dall'Agenzia di ambito.

Qualora l'utente od il gestore si accorgano di irregolarità nel funzionamento del contatore, ivi compreso il blocco dello stesso, avvisano la controparte al fine di provvedere al suo ripristino.

Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei contatori sono a carico del gestore, salvo i casi di danneggiamenti per dolo, colpa o negligenza dell'utente.

La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore, può dare luogo alla sospensione dell'erogazione (fatta salva l'erogazione alle utenze domestiche di un quantitativo minimo di acqua per gli usi essenziali) ed alla risoluzione del contratto, nonché ad azione giudiziaria nei confronti dell'utente.

Tutti i nuovi allacciamenti verranno realizzati inserendo a valle del contatore, esternamente al contatore stesso, una valvola di non ritorno per impedire il riflusso di acqua in rete pubblica in caso di guasti o malfunzionamenti della parte di impianto di competenza dell'utente.

L'utente riconosce valide le misure dei volumi erogati effettuate con la strumentazione predisposta dal gestore, salvo richiesta di verifica del corretto funzionamento della stessa secondo quanto previsto al capoverso successivo.

Verifica del contatore

Quando un utente o il gestore ritengano irregolare il funzionamento del contatore possono richiedere/effettuare le verifiche sulla regolarità del funzionamento dello stesso secondo quanto previsto nella Carta del servizio.

Della verifica del contatore sarà redatto apposito verbale di cui verrà fornita copia all'utente.

Se gli errori di misura riscontrati dalla verifica saranno compresi nelle tolleranze previste dalla normativa vigente, riportate nel verbale, il contatore sarà ritenuto regolare e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi: in tal caso, 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.

In caso di malfunzionamento del contatore il gestore, facendosi carico degli oneri di verifica, effettuerà la rettifica dei consumi agli effetti del pagamento secondo quanto stabilito nella Carta del servizio.

Art. 18 Impianti interni dell'utente

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

E' inoltre compito dell'utente provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria del manufatto di alloggiamento del contatore e alla predisposizione di idonea protezione dal gelo così come previsto dall'articolo 16.

L'utente può provvedere, a propria cura e spese, a regolare la pressione dell'acqua secondo le proprie esigenze con impianti di sollevamento o con apparecchi di riduzione di pressione.

In questo caso, le installazioni devono essere realizzate in modo che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua.

E' 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. Il gestore non applicherà tariffe di favore per consumi anomali dovuti alle suddette perdite e si riserva di chiedere il risarcimento dell'eventuale danno patito. Il gestore istituisce uno strumento assicurativo destinato al risarcimento dei maggiori oneri sostenuti dagli utenti in caso di perdita accidentale che si verifichi lungo l'impianto privato secondo quanto previsto all'articolo 27.

Sono inoltre da osservarsi le seguenti norme:

- le tubazioni della distribuzione privata che ricadono all'esterno degli stabili devono essere messe in opera a profondità adeguata ed a sufficiente distanza dai canali d'acqua di rifiuto od a quota ad essi superiore;
- nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da essere sufficientemente protette dall'azione del gelo e del calore;
- nessuna tubazione dell'impianto interno può sottopassare od essere posta entro tubazioni di scarico di acque reflue, pozzetti di smaltimento, pozzi neri e simili. Quando non sia possibile altrimenti, per accertate necessità, dette tubazioni dovranno essere protette da tubo guaina a tenuta idraulica convenientemente rivestito contro la corrosione. Il tubo guaina dovrà essere prolungato per 2 metri da ambo i lati dell'attraversamento e alle estremità dello stesso dovranno essere posizionati pozzetti di ispezione;
- nei punti bassi delle condotte dovranno essere installati rubinetti di scarico. E' opportuno inoltre installare un rubinetto di intercettazione alla base di ogni colonna montante;
- è vietato collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili e di altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee. E' inoltre vietato il collegamento delle tubazioni di acqua potabile con apparecchi a cacciata per latrine senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante;
- è vietato utilizzare l'impianto dell'acqua come elemento dispersore degli impianti elettrici di terra;
- i collegamenti equipotenziali tra tubi metallici devono essere eseguiti, ove previsti, sull'impianto interno a valle del contatore. La parte aerea dell'allacciamento del gestore è isolato elettricamente dalla parte interrata, pertanto non è da considerare massa o massa estranea ai fini dell'applicazione della norma CEI 64-8;
- è vietato, in ogni caso, l'inserimento diretto di pompe su impianti derivati direttamente dalle tubazioni stradali. Gli schemi di impianti di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti all'approvazione del gestore il quale può prescrivere eventuali modifiche;
- qualora l'approvvigionamento di acqua avvenga da pozzi o sorgenti, oltre che dalla rete distributrice, si dovrà provvedere alla separazione degli impianti interni per impedire la miscelazione con l'acqua potabile erogata dal gestore;
- nel caso si renda indispensabile l'accumulo di acqua in serbatoi, la bocca di alimentazione al serbatoio dovrà trovarsi a livello superiore dello sfioro di troppo pieno e dovrà essere dotata di idonea valvola a galleggiante.

Art. 19 Richiesta di allacciamento

La richiesta di allacciamento andrà presentata all'Ufficio Clienti della Società Operativa Territoriale competente per territorio redatta su modulo predisposto dal gestore e secondo le modalità definite dalla Carta del servizio.

Il gestore può, per ragioni obiettive e motivandone la causa, ritenere non accoglibile nelle condizioni infrastrutturali esistenti la richiesta avanzata.

La domanda deve specificare:

- a) generalità del richiedente (titolare della fornitura);
- b) natura dell'utenza e/o uso dell'acqua richiesto;
- c) luogo di fornitura;
- d) per edifici ad uso civile, il numero e la tipologia delle unità immobiliari da servire;
- e) per gli altri usi, le caratteristiche della fornitura (quantitativo richiesto, destinazione d'uso, caratteristiche delle apparecchiature e qualsiasi altra informazione necessaria a definire l'intervento);
- f) per le forniture ad uso antincendio la domanda dovrà contenere le necessarie informazioni concernenti la portata e la pressione minime richieste.

In ogni caso il gestore si riserva la possibilità di richiedere le ulteriori informazioni ritenute necessarie per la corretta valutazione/esecuzione dell'allacciamento.

I lavori relativi alle richieste di allacciamento ritenute accoglibili saranno svolti, successivamente alla formale accettazione da parte dell'utente del preventivo, nei tempi previsti dalla Carta del servizio.

Per le zone non provviste della rete di distribuzione la richiesta d'allacciamento è subordinata alla realizzazione degli interventi di estensione della rete.

Onere di allacciamento

Per poter usufruire del servizio d'acquedotto l'utente dovrà corrispondere al gestore un onere di allacciamento, costituito da un contributo relativo alla tubazione e da un contributo relativo e proporzionale al numero di utenze allacciate. L'onere dovuto in caso di realizzazione di un nuovo allacciamento è comprensivo di entrambi i contributi. In caso di aggiunta di un attacco su un allacciamento esistente l'onere a carico dell'utente non comprenderà i costi relativi alla condotta già realizzata.

Gli oneri di cui sopra sono determinati secondo quanto indicato nell'elaborato tecnico relativo agli allacciamenti alle reti del Servizio idrico integrato (vedi art. 67 "Oneri di allacciamento ed ulteriori oneri a carico degli utenti").

Il pagamento dell'onere di allacciamento non dà all'utente alcun titolo di proprietà sulle opere realizzate come detto all'articolo 16. Il gestore se ne assumerà gli oneri di manutenzione così come descritto nel presente regolamento.

Onere per allacciamenti che comportano estensione di rete e potenziamento di impianti

Nelle aree non servite da rete di distribuzione e per le quali il Piano d'ambito non prevede interventi d'estensione, il gestore realizza le opere connesse alla fornitura del servizio, che sono poste a carico del richiedente secondo quanto indicato nell'elaborato tecnico relativo agli allacciamenti alle reti del Servizio idrico integrato (vedi art. 67 "Oneri di allacciamento ed ulteriori oneri a carico degli utenti").

TITOLO 4 CONTRATTO, TARIFFE E FATTURAZIONE

Art. 20 Modalità di sottoscrizione del contratto

Per avere diritto alla fornitura il richiedente (se trattasi di persona giuridica, il suo legale rappresentante), oltre al versamento dell'importo preventivato per l'allacciamento e/o delle competenze accessorie (quali deposito cauzionale, canoni per bocchette antincendio, ecc.), deve provvedere alla firma del contratto, unico documento che impegna il gestore alla fornitura dell'acqua, e dovrà esibire un documento di identità.

Il contratto di somministrazione si perfeziona alla data di apertura del contatore riportata nel documento rilasciato dal gestore.

Art. 21 Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto di somministrazione, il gestore può richiedere all'utente un deposito cauzionale fruttifero al tasso legale a garanzia della fornitura in relazione ai volumi consumati.

L'ammontare del deposito cauzionale determinato viene comunicato dal gestore prima della sottoscrizione del contratto in funzione delle caratteristiche della fornitura.

In alternativa al deposito cauzionale e solo se l'utente è titolare di diverse forniture per le quali la somma dei depositi cauzionali supera una soglia predefinita stabilita in accordo con l'Agenzia di ambito, è ammessa una fideiussione per il medesimo importo.

In caso di insolvenza dell'utente, il gestore si riserva la possibilità di trattenere tale anticipo fino alla concorrenza dei propri crediti, senza pregiudizio per le altre azioni derivanti da inadempienze del presente regolamento e della legge.

Il deposito cauzionale viene rimborsato alla cessazione del contratto, maggiorato degli interessi legali, entro 30 giorni, eventualmente diminuito delle somme di cui al precedente comma, o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

Sono comunque esclusi dal versamento del deposito cauzionale gli utenti dotati di domiciliazione bancaria o postale.

Il deposito cauzionale viene rimborsato agli utenti qualora scelgano di adottare quale mezzo di pagamento la domiciliazione bancaria o postale.

Art. 22 Durata

I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato, salvo la possibilità di recesso come prevista ai successivi articoli 23 e 24.

Art. 23 Modalità per il recesso dal contratto

L'intestatario del contratto può dare disdetta per via telefonica al numero del Call Center Clienti oppure inviando la comunicazione con un mezzo che consenta di accertarne la data del ricevimento, come indicato nella Carta del servizio.

Per forniture plurime (centralizzate) occorre la richiesta scritta da parte dell'intestatario del contratto.

Il gestore provvederà al rilievo dell'ultima lettura ed alla chiusura del contatore. L'intestatario del contratto pagherà l'equivalente dei consumi registrati fino all'ultima lettura secondo l'articolazione tariffaria approvata dall'Agenzia di ambito, nonché le quote fisse ed altri eventuali corrispettivi dovuti fino alla disdetta, oppure sino alla data di regolare subentro di altro intestatario del contratto. A impianto già chiuso, nell'impossibilità di eseguire la lettura del contatore per cause imputabili all'utente, verranno addebitati i consumi corrispondenti a lettura presunta. Verrà effettuato successivo conguaglio al momento in cui sarà possibile rilevare la lettura.

In mancanza della disdetta l'intestatario del contratto resta l'unico responsabile nei confronti del gestore e dei terzi e risponde per ogni implicazione sia di carattere civile che penale.

L'intestatario del contratto che non osserva quanto sopra specificato resta direttamente responsabile del pagamento dell'acqua che sarà consumata da eventuali subentrati che non abbiano regolarizzato il loro rapporto contrattuale, nonché di ogni altra spesa e danno connessi e conseguenti all'uso degli impianti.

Qualora il gestore venga a conoscenza del decesso senza che questo sia stato comunicato come previsto, questo ha il diritto, previo congruo avviso agli interessati, di sospendere la fornitura, salvo regolarizzazione del contratto.

Art. 24 Subentro

L'intestatario del contratto che subentra nell'utilizzo della fornitura deve darne comunicazione al gestore e perfezionare il relativo contratto di fornitura.

In difetto di ciò, il consumo dell'acqua sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge rimanendo la responsabilità in capo all'intestatario precedente in caso di mancata disdetta.

Le richieste di subentro a contratti nei quali sussistano condizioni di morosità verranno accolte solo dopo verifica dell'estraneità del subentrante alla situazione debitoria pregressa.

Il gestore potrà, per motivate ragioni da comunicarsi all'intestatario del contratto, non dar corso a richieste di subentro senza la preventiva autorizzazione della proprietà od Ente preposto nei casi comprovati di occupazione abusiva, sfratto esecutivo, impianti con situazione di pericolo.

Art. 25 Risoluzione del contratto

Il contratto si intenderà risolto di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, qualora non siano state rimosse le cause di sospensione nei casi previsti dall'articolo 14 entro il termine di 40 giorni, nonché nel caso di inottemperanza ai divieti previsti dall'articolo 34 del presente regolamento.

Art. 26 Tariffe

Le tariffe di acquedotto relative ai volumi di acqua consumata e le relative variazioni sono stabilite dall'Agenzia di ambito ed applicate dal gestore. All'utente verrà comunicata la tariffa in vigore al momento della sottoscrizione del contratto.

Nel corso del contratto di fornitura le tariffe potranno variare; in questo caso l'intestatario ha facoltà di recedere dal contratto secondo le modalità di cui all'articolo 23.

Qualunque imposta o tassa stabilita a carico dell'intestatario del contratto da legge vigente o futura sulle forniture di acqua, sugli impianti e sui contatori, deve essere corrisposta al gestore unitamente all'importo per la fornitura dell'acqua.

Per ottenere le agevolazioni previste dall'Agenzia di ambito secondo le norme vigenti, l'utente dovrà avanzare al gestore richiesta documentata utilizzando la modulistica predisposta dall'Agenzia stessa. Il gestore si impegna a rendere nota l'iniziativa mediante comunicazione nel proprio sito internet ed in bolletta e tramite altri mezzi di informazione, secondo quanto concordato con l'Agenzia di ambito.

Art. 27 Fughe acqua

Il gestore dovrà dotarsi di un idoneo strumento assicurativo volontario, opportunamente articolato, da proporre agli intestatari dei contratti per la copertura degli oneri conseguenti i maggiori consumi idrici dovuti a perdite accidentali avvenute lungo la rete privata a valle del contatore. Tale strumento potrà essere differenziato per le utenze domestiche, singole o condominiali, e per le utenze non domestiche.

Gli oneri relativi a tale strumento assicurativo sono posti a carico dell'intestatario del contratto che fa richiesta di adesione e saranno addebitati direttamente nella bolletta del servizio idrico integrato.

La disciplina ed il funzionamento di tale forma assicurativa sono regolati mediante apposito regolamento (vedi art. 69 "Regolamento per fughe acqua").

Il gestore darà divulgazione dello strumento assicurativo attraverso i mezzi di comunicazione più opportuni (proprio sito internet, bolletta, stampa ed altri mezzi di informazione).

Per l'accesso alla copertura dei maggiori consumi conseguenti la fuga non saranno previsti limiti volumetrici né di importi.

Nel caso di perdita accidentale, il volume fatturato all'intestatario del contratto sarà quello corrispondente alla media registrata negli ultimi tre anni, rapportato al periodo della perdita, mentre i consumi eccedenti saranno soggetti alla copertura assicurativa. La tariffa di fognatura e depurazione sarà applicata al solo consumo medio degli ultimi tre anni.

La copertura prestata decorrerà dalla data di adesione ed avrà termine nel momento in cui, per qualsiasi causa, venga a cessare il contratto di fornitura o per espressa rinuncia dell'intestatario.

Per gli intestatari dei contratti non aderenti, nel caso di perdite occulte, sarà fatturato tutto il consumo di acquedotto secondo le tariffe ordinarie, mentre la tariffa di fognatura e depurazione verrà applicata unicamente al volume pari al consumo medio degli ultimi tre anni.

In ogni caso il gestore è tenuto ad effettuare un controllo dei consumi almeno ogni 6 mesi e nel caso riscontri delle anomalie ne deve dare tempestiva comunicazione all'intestatario del contratto, secondo quanto indicato nella Carta del servizio.

Art. 28 Fatturazione

La fattura comprende al suo interno le voci relative ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione ed altre voci. Gli utenti che non sono allacciati alla pubblica fognatura, e che quindi provvedono in proprio alla depurazione dei reflui, possono darne informazione al gestore compilando l'apposito modulo dell'allegato 1 al presente regolamento.

Le modalità di determinazione degli oneri di fognatura e depurazione oggetto di fatturazione sono indicate all'articolo 60.

Di seguito si illustrano le modalità di fatturazione del servizio di acquedotto per quanto attiene ai consumi.

Lecture

La lettura del contatore viene eseguita secondo le modalità specificate dalla Carta del servizio; letture supplementari possono essere effettuate per motivi tecnici o amministrativi.

E' facoltà dell'utente comunicare al gestore la lettura del proprio contatore.

L'utente è tenuto a permettere e facilitare, in qualsiasi momento, al personale del gestore o ad altro dallo stesso incaricato, l'accesso al contatore per il rilievo delle letture. In caso di sua assenza, l'utente è altresì tenuto a provvedere, nei modi che il gestore indicherà, a comunicare la lettura del contatore o a consentirne la lettura da parte di un proprio incaricato.

Il gestore può chiedere all'utente di provvedere direttamente alla lettura del proprio contatore e di darne comunicazione mediante l'apposita modulistica o attraverso gli strumenti appositamente messi a disposizione, con oneri di trasmissione a carico del destinatario.

Il gestore non è tenuto ad una contestuale lettura dei contatori nel caso di variazioni delle tariffe o delle imposte o tasse gravanti sulle tariffe medesime.

Nel caso di contatori riportanti sul totalizzatore l'indicazione del coefficiente moltiplicatore di misura, le quantità indicate saranno incrementate in funzione del moltiplicatore stesso.

Per le forniture a consumo per usi diversi (cantieri edili, stradali, stagionali, occasionali) in cui il prelievo avviene dagli idranti stradali, a mezzo di colonnette mobili con contatore, dovrà essere effettuata la lettura del contatore al termine del periodo di utilizzo e comunque almeno una lettura all'anno presso la sede del gestore.

Consumi

Il consumo dell'acqua viene misurato mediante contatore ed è espresso in metri cubi.

In caso di mancata lettura, il gestore può procedere alla stima dei consumi sulla base dei valori dell'anno precedente.

In caso di anomalie o avarie del contatore il gestore determinerà il consumo dell'acqua per il periodo di errato funzionamento dell'apparecchio come segue :

- a) in base alla media dei consumi dei due anni precedenti, tenendo conto, ove possibile, delle intervenute modifiche nelle caratteristiche dell'utenza in oggetto;
- b) in mancanza dei consumi storici, si farà riferimento a quelli rilevati sul nuovo contatore installato.

Nei casi accertati di manomissione del contatore da parte dell'utente ed in carenza di elementi di riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dal gestore sulla base di valutazioni tecniche.

In ogni caso il recupero dei consumi non addebitati all'intestatario del contratto sarà effettuato retroattivamente dalla data di sostituzione del contatore con funzionamento anomalo e per un periodo pari a quello di malfunzionamento stimato; comunque non potrà essere superiore al limite temporale della prescrizione legale.

In ogni caso è fatta salva la facoltà dell'intestatario del contratto di eccepire e provare consumi inferiori a quelli presunti.

Modalità di fatturazione

Di norma le forniture al di sotto di consumi predeterminati sono fatturate alternando bollette con addebito di consumi presunti a bollette di conguaglio o a consumo su richiesta dell'intestatario del contratto. In caso di mancata fornitura della lettura, il gestore fatturerà un consumo presunto, con riserva di conguaglio alla successiva lettura.

A forniture con consumi superiori ad una soglia definita nel prezziario, stabilito in accordo con l'Agenzia di ambito, si applica la fatturazione mensile con addebito del consumo effettivo, con lettura effettuata dal gestore a mezzo di proprio incaricato. In caso di impossibilità alla lettura verrà fatturato un consumo presunto.

Contestualmente agli importi per consumi potranno essere addebitati altri importi dovuti quali:

- quote fisse;
- tariffe per i servizi di fognatura e depurazione;
- canone annuo riferito al numero e al diametro delle bocche installate per forniture antincendio;
- corrispettivi per servizi accessori forniti dal gestore;
- rimborsi di spesa;
- deposito cauzionale;
- imposta di bollo;
- arrotondamenti degli importi fatturati;
- indennità di mora per ritardati pagamenti delle fatture.

Il gestore, previo accordo con l'Agenzia di ambito, può variare il sistema di fatturazione dandone preventiva comunicazione al intestatario del contratto.

Art. 29 Pagamenti

Le bollette vengono inoltrate al domicilio indicato dall'intestatario del contratto secondo quanto previsto nella Carta del servizio.

Il pagamento dovrà essere effettuato entro la data di scadenza indicata utilizzando l'apposito prestampato, secondo le istruzioni riportate sul documento, ovvero secondo le altre modalità previste dalla Carta del servizio (ad es. domiciliazione bancaria o postale).

In caso di bollette con importo a credito, le stesse devono essere incassate dal titolare del contratto o da persona delegata, utilizzando sempre l'apposito prestampato, ovvero secondo le altre modalità previste dalla Carta del servizio.

Il gestore può effettuare operazioni di compensazione contabile fra debiti e crediti dello stesso intestatario su bollette di contratti relativi allo stesso servizio, secondo le modalità riportate dalla Carta del servizio.

Art. 30 Interessi di mora

In caso di pagamento successivo alla data di scadenza, viene applicata indennità di mora per ritardato pagamento in misura pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali. A titolo di franchigia, nei confronti dei Clienti che abbiano pagato regolarmente le bollette dello stesso servizio negli ultimi 24 mesi, in caso di ritardo nel pagamento fino a 10 giorni, non viene applicata alcuna indennità di mora.

Eventuali reclami o contestazioni in corso non danno diritto all'utente di differire o sospendere i pagamenti.

Art. 31 Informazioni e reclami

Le informazioni su consumi, pagamenti ed importi della fornitura, sono fornite solo agli intestatari dei contratti. Nel caso in cui l'intestatario del contratto sia un condominio, le informazioni potranno essere date, dietro richiesta scritta, anche agli effettivi componenti il condominio stesso.

Ogni reclamo dovrà essere comunicato nelle forme previste dalla Carta del servizio.

TITOLO 5 DISPOSIZIONI FINALI

Art. 32 Variazioni

Il gestore, nel caso si rendessero necessarie modifiche sugli impianti di fornitura di propria competenza, concorderà con l'intestatario del contratto le conseguenti variazioni impiantistiche (impianti interni e/o apparecchi di utilizzazione) e contrattuali della fornitura, nel rispetto di quanto indicato nel Piano di ambito e delle normative vigenti.

Art. 33 Responsabilità

Gestore

Il gestore risponde del funzionamento dei propri impianti fino al contatore incluso e dei danni che possono derivare da un malfunzionamento degli stessi. Non risponde dei danni derivanti agli impianti di competenza dell'utente a valle del contatore.

Utente

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

L'intestatario del contratto è responsabile della corretta costruzione, manutenzione ed esercizio dell'impianto interno, inclusi i dispositivi di intercettazione (rubinetti, valvole) posti a valle del contatore, nonché del rispetto di tutte le prescrizioni di legge richiamate all'articolo 18.

Non è consentito manomettere o comunque modificare alcuna parte dell'impianto di competenza del gestore né eseguire opere o lavori tali da pregiudicarne le condizioni di sicurezza.

Art. 34 Divieti

E' fatto assoluto divieto di:

- effettuare la subfornitura dell'acqua;
- utilizzare l'acqua per usi e con modalità diverse da quelle dichiarate nella richiesta di fornitura;
- eseguire allacciamenti non autorizzati o comunque manomettere le tubazioni di distribuzione e di derivazione poste a monte del contatore;
- manomettere il contatore;
- prelevare acqua dalle fontane pubbliche per usi diversi dal consumo umano;
- collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili e di altro acquedotto o comunque commiste a

sostanze estranee; è inoltre vietato il collegamento delle tubazioni di acqua potabile con apparecchi a cacciata per latrine senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante;

- utilizzare l'impianto dell'acqua come elemento dispersore degli impianti elettrici di terra.

SEZIONE C

SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE

TITOLO 6 GENERALITA'

Art. 35 Oggetto della sezione Servizi Fognatura e Depurazione

Il presente 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 acque.

Sono oggetto del presente regolamento:

- le norme tecniche e le prescrizioni regolamentari per l'immissione delle acque reflue domestiche nelle reti fognarie;
- le norme tecniche, le prescrizioni regolamentari e i valori-limite per l'immissione delle acque reflue industriali, assimilate ed assimilabili alle acque reflue domestiche, meteoriche nelle reti fognarie, adottati dal gestore, in base alle caratteristiche degli impianti di trattamento e in modo che sia assicurato il rispetto della disciplina degli scarichi di acque reflue urbane definita ai sensi dell'art. 101, commi 1 e 2 del d.lgs. n. 152/06;
- il procedimento di allacciamento alla rete fognaria;
- il controllo degli scarichi immessi nelle reti fognarie, per quanto riguarda la loro accettabilità ai sensi del d.lgs. n. 152/06 ed i controlli per gli accertamenti in materia tariffaria;
- le norme tecniche generali di allacciamento, di uso e di gestione della rete fognaria;
- la gestione amministrativa dell'utenza;
- la gestione degli impianti di fognatura e di depurazione.

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

Art. 36 Definizioni per la sezione Servizi Fognatura e Depurazione

Ai fini del presente regolamento, valgono le seguenti definizioni:

- **rete fognaria:** il sistema di condotte per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane;
- **insediamenti, edifici ed installazioni in aree servite da rete fognaria:** quelli gravitanti idraulicamente su una rete fognaria pubblica, raggiungibile con un allacciamento avente uno sviluppo planimetrico su suolo pubblico, espresso in metri, non superiore a $50 + S/4$ dove S è il valore adimensionale della superficie catastale del fabbricato o, in mancanza di sua definizione, della superficie complessiva (D.M. n. 801 del 10 maggio 1977)

dell'insediamento da allacciare. Gli insediamenti, edifici ed installazioni sulle cui aree di proprietà e pertinenze sia presente una rete fognaria pubblica si considerano sempre serviti;

- **fognatura separata:** la rete fognaria costituita da due canalizzazioni, la prima delle quali adibita alla raccolta ed al convogliamento delle sole acque meteoriche di dilavamento (denominata *fognatura bianca*), e dotata o meno di dispositivi per la raccolta e la separazione delle acque di prima pioggia, e la seconda adibita alla raccolta ed al convogliamento delle acque reflue urbane unitamente alle eventuali acque di prima pioggia (denominata *fognatura nera*);
- **fognatura unitaria o mista:** la rete fognaria che raccoglie e convoglia in maniera unitaria acque reflue domestiche e/o industriali e acque reflue di origine meteorica;
- **impianto di depurazione:** un 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;
- **scarico:** qualsiasi immissione diretta, tramite condotta di acque reflue liquide, semiliquide e comunque convogliabili nelle acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione. Sono esclusi i rilasci di acque previsti all'Articolo 114 del d.lgs. n. 152/06;
- **acque di scarico:** tutte le acque reflue provenienti da uno scarico;
- **scarico provvisorio:** scarico effettuato per mezzo di un allacciamento temporaneo alla rete fognaria (es. cantieri, chioschi e servizi igienici di feste o manifestazioni, allacci per bonifica siti contaminati);
- **scarichi esistenti:** gli scarichi di acque reflue urbane che alla data del 13 giugno 1999 erano in esercizio e conformi al regime autorizzativo previgente ovvero di impianti di trattamento di acque reflue urbane per i quali alla stessa data siano già state completate tutte le procedure relative alle gare di appalto e all'assegnazione lavori, nonché gli scarichi di acque reflue domestiche che alla data del 13 giugno 1999 erano in esercizio e conformi al regime autorizzativo previgente e gli scarichi di acque reflue industriali che alla data del 13 giugno 1999 erano in esercizio e già autorizzati;
- **abitante equivalente:** il carico organico biodegradabile avente una richiesta biochimica di ossigeno a 5 giorni (BOD5) pari a 60 grammi;
- **agglomerato:** area in cui la popolazione, ovvero le attività produttive sono concentrate in misura tale da rendere ammissibile, sia tecnicamente che economicamente in rapporto anche ai benefici ambientali conseguibili, la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane verso un sistema di trattamento di acque reflue urbane o verso un punto di recapito finale.

Le aree che non rientrano nella definizione presente saranno individuate secondo le indicazioni della Provincia di Bologna ed i successivi aggiornamenti;

- **acque meteoriche di dilavamento:** acque derivanti da eventi atmosferici che, non assorbite e non evaporate, dilavano aree e superfici scoperte e sono canalizzate;
- **acque bianche:** acque meteoriche di dilavamento, non usate e non trattate, acque destinabili al consumo umano, non usate, e acque sotterranee di drenaggio qualora abbiano i requisiti per lo scarico diretto in corpi idrici superficiali nel rispetto delle norme di legge e senza trattamenti;
- **acque nere:** acque reflue domestiche, acque reflue assimilabili a domestiche, acque reflue industriali, escluse quelle sotterranee di drenaggio aventi i requisiti per lo scarico diretto in corpi idrici superficiali nel rispetto delle norme di legge e senza trattamento, acque di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, qualora siano compatibili col corretto funzionamento del sistema fognario-depurativo, per i particolari casi nei quali, in relazione alle attività svolte, l'Autorità pubblica responsabile ravvisi il rischio di dilavamento dalle superfici impermeabili scoperte di sostanze pericolose o di sostanze che creano pregiudizio per il raggiungimento degli obiettivi di qualità dei corpi idrici;
- **acque di prima pioggia:** i primi 2,5-5 mm di acqua meteorica di dilavamento uniformemente distribuita su tutta la superficie scolante servita dal sistema di drenaggio. Per il calcolo delle relative portate si assume che tale valore si verifichi in un periodo di tempo di 15 minuti; i coefficienti di afflusso alla rete si considerano pari ad 1 per le superfici lastricate od impermeabilizzate e pari a 0,3 per le superfici permeabili di qualunque tipo. Restano escluse dal computo suddetto le superfici incolte e quelle di uso agricolo;
- **acque reflue domestiche:** acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti esclusivamente, o prevalentemente ma non esclusivamente, dal metabolismo umano e da attività domestiche. Per la valutazione del criterio di "prevalenza", e più in generale delle condizioni che portano a qualificare come "domestici" gli scarichi delle suddette attività, con riferimento a quanto indicato nei punti 2.1 e 2.2 della delibera della Giunta regionale n. 1053/2003, si rimanda alla tabella 4 dell'allegato n. 3. Il gestore potrà valutare anche singole richieste di assimilabilità per scarichi non riconosciuti tali dalla tabella indicata nel rispetto della funzionalità generale del sistema. È facoltà del gestore verificare la qualità dello scarico ai fini della sua classificazione e della conseguente applicazione della tariffa secondo i criteri stabiliti dall'Agenzia di ambito con riferimento alla specifica normativa regionale;

- **acque reflue industriali:** qualsiasi tipo di acque reflue provenienti da edifici o installazioni in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento;
- **acque reflue industriali assimilate per legge a domestiche:** acque reflue elencate nell'Articolo 101 comma 7 del d.lgs. n. 152/06 ai punti a), b), c), d) ed f);
- **acque reflue industriali assimilabili a domestiche:** acque reflue di origine industriale che, ai sensi del punto e) del suddetto Articolo 101 comma 7 del d.lgs. n. 152/06, presentano caratteristiche quantitative e qualitative equivalenti alle acque reflue domestiche e nella fattispecie rispettano i valori limite di emissione di cui alla tabella I del punto 5) della direttiva regionale concernente indirizzi per l'applicazione del d.lgs. n. 152/1999 approvata con delibera di Giunta regionale n. 1053 del 09.06.2003. Ai fini dell'assimilazione alle acque reflue domestiche, il rispetto dei valori prestabiliti deve essere posseduto prima di ogni pretrattamento depurativo aziendale e anteriormente alla miscelazione con acque che non richiedono trattamenti preliminari allo scarico;
- **acque reflue urbane:** acque reflue domestiche o il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali ovvero meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato;
- **stabilimento industriale** o, semplicemente, **stabilimento:** tutta l'area sottoposta al controllo di un unico soggetto imprenditoriale, nella quale si svolgono attività commerciali o industriali che comportano la produzione, la trasformazione e/o l'utilizzazione delle sostanze di cui all'allegato 8 della parte terza del d.lgs. n. 152/06 ovvero qualsiasi altro processo produttivo che comporti la presenza di tali sostanze nello scarico;
- **valore limite di emissione:** limite di accettabilità di una sostanza inquinante contenuta in uno scarico, misurata in concentrazione, oppure in massa per unità di prodotto o di materia prima lavorata, o in massa per unità di tempo;
- **trattamento appropriato:** il trattamento delle acque reflue urbane mediante un processo ovvero un sistema di smaltimento che dopo lo scarico garantisca la conformità dei corpi idrici recettori ai relativi obiettivi di qualità ovvero sia conforme alle disposizioni del d.lgs. n. 152/06;
- **trattamento primario:** il trattamento delle acque reflue che comporti la sedimentazione dei solidi sospesi mediante processi fisici e/o chimico-fisici e/o altri, a seguito dei quali il BOD5 delle acque in trattamento sia ridotto almeno del 20% prima dello scarico e i solidi sospesi totali delle acque reflue in arrivo siano ridotti almeno del 50%;

- **trattamento secondario:** il trattamento delle acque reflue mediante un processo che in genere comporta il trattamento biologico con sedimentazioni secondarie, o un altro processo in cui vengano rispettati i requisiti di cui alla tabella 1 dell'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06;
- **trattamento terziario:** trattamento successivo che subisce l'effluente di un impianto dopo il trattamento secondario ossidativo e di sedimentazione. Sono chiamati così anche i trattamenti di abbattimento dei nutrienti (azoto e fosforo);
- **allacciamento esistente:** allaccio alla rete fognaria pubblica esistente e in esercizio o comunque per il quale sia stata rilasciata l'autorizzazione alla data di entrata in vigore del presente regolamento;
- **scolmatore di piena:** dispositivo presente nelle reti fognarie miste, atto a deviare, in tempo di pioggia, verso i ricettori finali, le portate eccedenti; tale dispositivo è dimensionato in modo tale che lo scarico nel ricettore non abbia luogo fino a quando la portata mista fluente nel collettore non abbia raggiunto il valore sufficiente a garantire il grado di diluizione delle acque reflue autorizzato;
- **caditoia/bocca di lupo:** manfatto destinato alla raccolta delle acque meteoriche stradali per il loro convogliamento in rete fognaria;
- **invarianza idraulica:** garanzia che la trasformazione urbanistica di un'area, con conseguente modificazione delle caratteristiche del bacino idrografico e dei suoi coefficienti, non incida sull'incremento della portata nei corpi idrici che ricevono i flussi superficiali originati dall'area stessa.

Agli effetti del presente regolamento valgono inoltre tutte le altre definizioni, alcune delle quali sopra richiamate, di cui all'Articolo 74 del d.lgs. n. 152/06.

TITOLO 7 ALLACCIAMENTO ALLA RETE FOGNARIA

Art. 37 Obbligatorietà di allacciamento degli scarichi alla rete fognaria

Nelle località servite da rete fognaria, i titolari degli scarichi sono tenuti ad allontanarli mediante allacciamento alla rete fognaria, con spese a loro carico e secondo le modalità e prescrizioni del presente regolamento. Nell'ambito della sua attività di verifica sulle reti fognarie il gestore ha il dovere di segnalare al Comune l'inosservanza dell'obbligo di allacciamento affinché quest'ultimo possa emettere idonea ordinanza di allaccio.

Nel caso in cui il gestore, in applicazione del Piano d'ambito, dovesse eseguire estensioni della rete fognaria collegata ad idoneo impianto di trattamento ad aree precedentemente non servite, verrà inoltrata al Comune territorialmente competente richiesta di emissione di atti idonei all'obbligo di allacciamento alla rete fognaria per i titolari degli scarichi. Comune e Provincia territorialmente competenti saranno informati dal gestore della realizzazione delle opere e potranno derogare all'obbligo di allacciamento per i titolari degli scarichi in possesso di regolare autorizzazione allo scarico sul suolo o in corpo idrico superficiale fino a quando per gli stessi non sussista l'obbligo di richiesta di nuova autorizzazione allo scarico per intervenute modifiche sostanziali della rete fognaria interna, dei sistemi di trattamento e/o delle caratteristiche dell'utenza servita ovvero per i quali l'Autorità competente, in sede di rinnovo dell'autorizzazione per scarico sul suolo o in corpo idrico superficiale e anche in assenza di modifiche quali-quantitative dello scarico, ritenga maggiormente opportuno convogliare gli scarichi in fognatura e quindi al trattamento per motivi di igiene pubblica e tutela ambientale.

Deroghe all'obbligo di allacciamento potranno altresì essere previste in relazione a particolari condizioni tecniche, ambientali ed economiche, che rendessero particolarmente difficoltosa la realizzazione dell'allacciamento.

I titolari degli allacciamenti esistenti rimangono proprietari delle opere di collegamento alla rete fognaria di norma fino al punto di immissione nella fognatura pubblica e sono responsabili, nel tempo, degli oneri di manutenzione e gestione di tali opere.

A fronte di richieste di pronto intervento ed in presenza di situazioni di pericolo per la pubblica sicurezza o di grave disagio per la collettività il gestore garantisce la messa in sicurezza ed il ripristino anche della rete fognaria privata insistente su area pubblica (allacciamento). Il gestore informa il Comune dell'effettuazione dell'intervento per consentirne, se possibile, il controllo, in caso contrario presenta al Comune idonea documentazione dello stesso.

In tali casi gli allacciamenti privati esistenti su suolo pubblico rimangono di competenza del privato fino al momento dell'eventuale rifacimento o riparazione ad opera del gestore. Il gestore realizza

l'intervento a spese del privato e prende in carico l'allacciamento insistente su suolo demaniale, che diviene quindi pubblico.

Dal 1 gennaio 2009 il gestore costruisce i nuovi allacciamenti per ciò che riguarda la porzione di questi insistente su area pubblica utilizzando le migliori tecnologie disponibili, nel rispetto della normativa vigente e delle specifiche imposte dalle Amministrazioni comunali in materia di scavi in area pubblica. Rimangono in capo al gestore gli oneri relativi alla gestione di tali opere secondo quanto specificato al punto 1 dell'allegato 2 al presente regolamento.

Rimane a carico del titolare dello scarico l'esecuzione e la successiva gestione delle opere di allacciamento ricadenti in area privata. Il gestore si riserva di prescrivere, ad ulteriore specifica di quanto previsto dal presente regolamento, idonee modalità tecniche per la realizzazione di tali opere e di effettuare la sorveglianza dei lavori. Gli oneri di esecuzione dei lavori di allaccio, sia su suolo pubblico che su suolo privato, rimangono a carico del richiedente.

Il gestore eseguirà direttamente i lavori di predisposizione del terminale di recapito al quale il titolare dell'allaccio/scarico provvederà a collegare gli impianti di scarico interni.

Il punto di consegna delle acque di scarico provenienti dalle aree private verrà predisposto dal gestore in accordo, quando possibile, con il titolare dell'allaccio/scarico nel pieno rispetto della normativa vigente, delle specifiche imposte dalle Amministrazioni comunali in materia di scavi in area pubblica nonché dei servizi presenti nel sottosuolo.

La proprietà delle opere di allacciamento, dal punto di consegna delle acque di scarico fino alla tubazione fognaria pubblica, rimane pubblica.

Il pagamento dell'onere di allacciamento non conferisce all'utente alcun diritto sulle opere di proprietà pubblica.

L'utente è tenuto a non danneggiare le opere di proprietà pubblica eventualmente ricadenti in area privata.

Art. 38 Separazione degli scarichi e delle acque di origine meteorica

Nelle zone servite da reti fognarie separate e nelle quali è prevista la separazione è fatto obbligo di separare le acque reflue di origine meteorica dalle acque reflue di origine diversa.

Tale obbligo si applica ai nuovi insediamenti ed agli insediamenti esistenti oggetto di interventi di modifiche sostanziali della rete fognaria interna o di interventi edilizi di ristrutturazione e restauro degli immobili.

L'Amministrazione comunale territorialmente competente in accordo con l'Agenzia di ambito ed il parere del gestore, in relazione a particolari condizioni tecniche od ambientali, potrà stabilire l'emissione di diverse prescrizioni o deroghe.

Le modalità ed i tempi di separazione delle reti interne e di allacciamento alle nuove reti stradali verranno regolati da appositi disciplinari predisposti d'intesa con l'Amministrazione comunale e l'Agenzia di ambito.

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

Si richiama inoltre quanto previsto dall'Articolo 113 del d.lgs. n. 152/06 e dalle Direttive di Giunta Regionale n. 286/2005 e n. 1860/2006.

Art. 39 Approvvigionamento idrico autonomo ed obbligo di installazione del contatore

Tutti coloro che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dalla rete pubblica di acquedotto e recapitano i propri scarichi nella rete fognaria, sono tenuti all'installazione e al buon mantenimento di strumenti di misura della quantità delle acque prelevate, che hanno per recapito la rete fognaria.

Sono tenuti altresì ad assicurare il perfetto funzionamento degli strumenti di misurazione, effettuando periodicamente ed a proprie spese la manutenzione necessaria, segnalando tempestivamente al gestore guasti e blocchi, prima di togliere il sigillo di controllo.

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

Prima dell'attivazione dell'approvvigionamento autonomo gli interessati dovranno comunicare al gestore:

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

In caso di guasto dei misuratori, gli interessati dovranno darne tempestiva comunicazione al gestore. Nel periodo di mancata registrazione dei prelievi, sarà conteggiato all'intestatario del contratto il consumo medio riscontrato nei 3 anni precedenti.

Art. 40 Allacciamenti a reti fognarie esistenti

Coloro i quali intendono allacciarsi alla rete fognaria dovranno inoltrare al gestore richiesta di allacciamento, secondo le modalità previste nel presente regolamento. Il gestore è tenuto a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione della domanda.

La richiesta di esecuzione di nuovo allacciamento dovrà essere presentata utilizzando la scheda riportata nell'allegato 1 al presente regolamento:

Dal 1 gennaio 2009 tutti gli allacciamenti saranno realizzati dal gestore, con oneri a carico dell'intestatario del contratto, secondo quanto previsto all'articolo 37. Fino a tale data la realizzazione di nuovi allacciamenti rimane a carico degli intestatari dei contratti che dovranno anche adottare le specifiche tecniche imposte dalle Amministrazioni comunali in materia di scavi in area pubblica dotandosi, nei casi previsti, di specifica autorizzazione.

L'autorizzazione all'esecuzione dei lavori sulla rete fognaria pubblica è subordinata a:

- comunicazione da parte del titolare dello scarico della ragione sociale dell'impresa esecutrice dei lavori;
- costituzione da parte dell'impresa esecutrice dei lavori a favore del gestore di una fideiussione bancaria o assicurativa del tipo a "prima richiesta" per un importo pari alla somma dell'onere d'allacciamento e di un onere forfetario per il ripristino di eventuali danni al collettore stradale recapito dello scarico.

I titolari dello scarico autorizzati all'esecuzione dei lavori d'allacciamento devono informare il gestore della data di inizio dei lavori con un preavviso non inferiore a 15 giorni, ad eccezione dei casi in cui siano necessari ripristini funzionali finalizzati all'eliminazione di gravi inconvenienti igienico-sanitari. La comunicazione deve essere data per iscritto, indicando generalità e recapiti del Tecnico responsabile.

Il gestore ha il diritto di accedere in qualunque momento ai cantieri per effettuare la sorveglianza dei lavori in esecuzione. Nel caso di inadempienze al presente articolo, o di eventuali danni al collettore stradale recapito dello scarico, il gestore ne darà comunicazione all'Amministrazione Comunale competente per l'emissione di atti conseguenti.

La manutenzione dei nuovi allacciamenti, rimane in carico al gestore. La manutenzione degli allacciamenti realizzati dai privati dal momento dell'entrata in vigore del presente Regolamento e fino al 1 gennaio 2009 è in capo al gestore solo se il titolare dell'allacciamento ha adempiuto a tutti gli obblighi previsti nel presente articolo. La proprietà di tali allacciamenti è pubblica.

L'onere di allacciamento è disciplinato dall'Agenzia di ambito, che ne cura gli aggiornamenti.

La fideiussione di cui sopra sarà escussa dal gestore nei seguenti casi:

- esecuzione di lavori in difformità alle prescrizioni riportate nell'autorizzazione;

- impossibilità per il gestore di sorvegliare i lavori per impedimenti riconducibili al titolare dello scarico e/o all'Impresa esecutrice dei lavori (ad esempio mancata comunicazione inizio lavori nei termini avanti specificati);
- danni provocati alle reti gestite.

La fideiussione di cui sopra sarà svincolata in seguito alla verifica da parte del gestore della corretta esecuzione dei lavori.

Art. 41 Manutenzione di allacciamenti esistenti

I titolari degli allacciamenti esistenti alla data di entrata in vigore del presente regolamento rimangono proprietari delle opere di collegamento alla rete fognaria di norma fino al punto di immissione nella fognatura pubblica e sono responsabili, nel tempo, degli oneri di manutenzione e gestione di tali opere.

A fronte di richieste di pronto intervento ed in presenza di situazioni di pericolo per la pubblica sicurezza o di grave disagio per la collettività il gestore garantisce la messa in sicurezza ed il ripristino anche della rete fognaria privata insistente su area pubblica (allacciamento). Il gestore informa il Comune dell'effettuazione dell'intervento atto a risolvere la criticità.

In tali casi gli allacciamenti privati esistenti su suolo pubblico rimangono di competenza del privato fino al momento dell'eventuale rifacimento o riparazione ad opera del gestore. Il gestore realizza l'intervento a spese del privato e prende in carico l'allacciamento insistente su suolo demaniale, che diviene quindi pubblico.

I titolari dello scarico preventivamente autorizzati dal gestore all'esecuzione di lavori di manutenzione dell'allacciamento esistente devono informare il gestore stesso della data di inizio dei lavori di norma con un preavviso non inferiore a 15 giorni, ad eccezione dei casi in cui siano necessari ripristini funzionali finalizzati all'eliminazione di gravi inconvenienti igienico-sanitari. La comunicazione deve essere data per iscritto, indicando le generalità dell'Impresa esecutrice e del Tecnico responsabile.

Il gestore si riserva la facoltà di accedere in qualunque momento ai cantieri per effettuare la sorveglianza dei lavori in esecuzione.

Il gestore, nel caso in cui non sia stato messo in condizioni di sorvegliare i lavori, potrà richiedere al titolare dello scarico, con oneri a suo carico, l'esecuzione di tutte le operazioni utili a verificare le corrette modalità di esecuzione dei lavori.

Art. 42 Allacciamento di nuove reti fognarie

Il potenziamento e l'estensione della rete fognaria, così come previsto nel Piano d'ambito, realizzati con interventi sia di iniziativa pubblica sia privata, devono essere preventivamente trasmessi al

gestore al fine di ottenere il parere tecnico per l'allacciamento alla rete esistente. La richiesta sarà corredata dal progetto definitivo dell'opera, sul quale il gestore esprimerà il parere vincolante di conformità tecnica. Nella progettazione dovranno essere messe in evidenza tutte le caratteristiche peculiari della rete ed i calcoli idraulici che ne hanno determinato il dimensionamento.

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

Nel caso di progetti elaborati direttamente dal gestore, gli stessi verranno sottoposti al Comune per le necessarie autorizzazioni.

Nel caso di opere realizzate da privati, il gestore ha facoltà di imporre le proprie prescrizioni in fase di progettazione e di accedere ai lavori in fase di realizzazione.

Art. 43 Modalità di immissione nella rete fognaria pubblica

Le opere di allacciamento delle reti provenienti dall'area privata al terminale di recapito predisposto dal gestore dovranno essere conformi a quanto previsto nell'allegato 2 al presente regolamento.

Art. 44 Contributo di estensione rete e potenziamento impianti

Nelle aree non servite da rete fognaria e per le quali il Piano d'ambito non prevede interventi d'estensione, il gestore realizza le opere connesse alla fornitura del servizio, che sono poste a carico del richiedente secondo quanto indicato nell'elaborato tecnico relativo agli allacciamenti alle reti del Servizio idrico integrato (vedi art. 67 "Oneri di allacciamento ed ulteriori oneri a carico degli utenti").

TITOLO 8 DISCIPLINA DEGLI SCARICHE NELLE RETI FOGNARIE PUBBLICHE

Art. 45 Acque reflue industriali assimilate per legge ed acque reflue industriali assimilabili alle domestiche

Sono assimilate ad ogni effetto di legge alle acque reflue domestiche, ai sensi dell'art. 101, comma 7 del d.lgs. n. 152/06 e della Direttiva Regionale 1053/2003 le acque reflue industriali:

- a) provenienti da imprese dedite esclusivamente alla coltivazione del terreno e/o alla silvicoltura;
- b) provenienti da imprese dedite ad allevamento di bestiame che, per quanto riguarda gli effluenti di allevamento, praticano l'utilizzazione agronomica in conformità alla disciplina regionale stabilita sulla base dei criteri e delle norme tecniche generali di cui all'art. 112, comma 2, del d.lgs. 152/06 e che dispongono di almeno un ettaro di terreno agricolo per ognuna delle quantità indicate nella tabella 6 dell'allegato 5 alla parte terza del d.lgs. n. 152/06 (riportata nella tabella 1 dell'allegato 3 del presente regolamento);
- c) provenienti da imprese dedite alle attività di cui ai punti a) e b) che esercitano anche attività di trasformazione o di valorizzazione della produzione agricola, inserita con carattere di normalità e complementarietà funzionale nel ciclo produttivo aziendale e con materia prima lavorata proveniente per almeno due terzi esclusivamente dall'attività di coltivazione dei fondi di cui si abbia a qualunque titolo la disponibilità;
- d) provenienti da impianti di acquacoltura e di piscicoltura che diano luogo a scarico e si caratterizzino per una densità di allevamento pari o inferiore a 1 chilogrammo per metro quadrato di specchio d'acqua o in cui venga utilizzata una portata d'acqua pari o inferiore a 50 litri al minuto secondo;
- e) provenienti da attività termali, fatte salve le discipline regionali di settore.

Sono assimilabili alle acque reflue domestiche le acque aventi caratteristiche qualitative ad esse equivalenti e che nella fattispecie rispettano i valori limite di emissione di cui alla tabella I del punto 5) della Direttiva regionale concernente indirizzi per l'applicazione del d.lgs. n. 152/1999 approvata con delibera di Giunta regionale n. 1053 del 09.06.2003 (riportata nella tabella 2 dell'allegato 3 del presente regolamento).

La qualità degli scarichi si intende valutata prima di ogni trattamento depurativo e anteriormente alla miscelazione con acque che non richiedono trattamento.

Per quanto non espressamente disposto o richiamato nel presente regolamento, si rinvia alla legislazione e alla normativa statale e regionale in materia di Igiene e Sanità Pubblica e di Tutela

della qualità delle acque, nonché alle conseguenti determinazioni ministeriali, regionali, in quanto compatibili con il d.lgs. n. 152/06.

Art. 46 Acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia da stabilimenti o insediamenti commerciali o industriali

Ai sensi di quanto prescritto all'art. 113 comma 3 del d.lgs. n. 152/06 e di quanto indicato al punto 8 delle Direttive della Giunta regionale dell'Emilia Romagna n. 286/05 e n. 1860/06 sono soggetti alla disciplina delle acque di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne gli stabilimenti o insediamenti con destinazione commerciale o di produzione di beni le cui aree esterne siano adibite all'accumulo/deposito/stoccaggio di materie prime, di prodotti o scarti/rifiuti, allo svolgimento di fasi di lavorazione ovvero ad altri usi per i quali vi sia la possibilità di dilavamento delle superfici impermeabili scoperte di sostanze pericolose o sostanze che possono pregiudicare il conseguimento degli obiettivi di qualità dei corpi idrici.

Nei casi in cui le acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia provenienti da tali siti risultino contaminate, si caratterizzano come acque di scarico di tipo industriale da assoggettare alla disciplina degli scarichi, compreso il regime autorizzativo e tariffario.

Ai sensi di quanto indicato al punto 8.1.1 della Direttiva n. 286/05, per gli stabilimenti o insediamenti di cui al primo capoverso del presente articolo le cui aree esterne sono dotate di fognatura di raccolta delle acque meteoriche di dilavamento o di lavaggio con recapito in rete fognaria nera e mista valgono le prescrizioni di seguito indicate.

Per il rilascio dell'autorizzazione allo scarico si applica quanto indicato agli articoli 47, 48, 49, 50, 51 e le prescrizioni contenute nell'allegato 2 al presente regolamento.

Si applica, inoltre, quanto indicato agli articoli 53, 54 e 57 in merito all'ammissibilità, all'accettazione degli scarichi ed allo scarico di sostanze pericolose e quanto indicato all'articolo 59 in merito alla disciplina del controllo degli scarichi industriali.

Fatta salva la discrezionalità del gestore nell'imposizione di sistemi di controllo e/o trattamento, in linea generale è fatto obbligo di posizionare adeguati sistemi di accumulo delle acque di prima pioggia (vasche di prima pioggia) per le attività di seguito elencate:

- a) industria petrolifera: estrazione, trasformazione, deposito, stoccaggio e vendita, compresi i distributori di carburanti
- b) industria dei minerali non energetici: estrazione, trasformazione, deposito, stoccaggio, compresa la produzione di sale
- c) industria metallurgica: estrazione, trasformazione, trattamento superficiale, deposito, stoccaggio e vendita di materiali metallici
- d) industria alimentare e del tabacco

- e) industrie tessili
- f) industrie conciarie e attività di tintoria
- g) industria della carta
- h) industria chimica, compresa la produzione di fibre sintetiche e artificiali, la lavorazione della gomma e delle materie plastiche
- i) fabbricazione di macchine ed apparecchi meccanici, elettrici
- l) fabbricazione, riparazione, deposito, rottamazione e demolizione di mezzi di trasporto
- m) luoghi di raccolta, deposito, stoccaggio, trasformazione di rifiuti

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

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

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

Art. 47 Autorizzazione agli scarichi in rete fognaria

Per l'autorizzazione degli scarichi in rete fognaria, valgono i seguenti principi.

- Gli *scarichi di acque reflue domestiche* sono sempre ammessi, nel rispetto del presente regolamento; non deve essere effettuata pertanto la domanda di autorizzazione allo scarico, che è sostituita dalla richiesta di allacciamento alla rete fognaria e va presentata al gestore, che successivamente comunicherà al Comune l'avvenuto allaccio, fermo restando che il gestore dovrà provvedere alla costituzione ed al continuo aggiornamento dell'archivio degli atti autorizzativi, informatizzato e consultabile dal Comuni e dall'Agenzia di ambito. Sono inoltre sempre ammessi, senza obbligo di presentazione della richiesta di allacciamento secondo la presente procedura, gli scarichi di acque provenienti da reti di acquedotto per lavaggio di reti e impianti, purché gli scarichi rispettino i limiti di cui alla tabella 3 del presente regolamento.

In ogni caso, la conclusione positiva della procedura di allacciamento si esplicherà con il rilascio da parte del gestore di una attestazione di allacciamento alla pubblica fognatura nella quale il gestore medesimo dichiarerà l'allacciamento alla rete fognaria è avvenuto nell'osservanza delle prescrizioni contenute nel presente regolamento.

- I titolari degli *scarichi di acque reflue industriali*, devono presentare la richiesta di autorizzazione allo scarico al Comune territorialmente competente, affinché quest'ultimo provveda ad espletare l'attività istruttoria relativa alla citata domanda, secondo quanto previsto dagli artt. 124 e 125 del d.lgs. n. 152/06 e come confermato dalla Direttiva regionale concernente indirizzi per l'applicazione del d.lgs. n. 152/1999 approvata con delibera di Giunta regionale. n. 1053 del 09.06.2003;
- I titolari degli *scarichi di acque reflue industriali assimilate ed assimilabili alle acque reflue domestiche* (ai sensi dell'art. 101, comma 7, del d.lgs. n. 152/06), devono presentare al Comune territorialmente competente, contestualmente alla richiesta di autorizzazione allo scarico, una dichiarazione che certifichi che gli scarichi derivanti dalle loro attività sono *assimilati o assimilabili agli scarichi delle acque reflue domestiche* secondo quanto riportato nell'articolo 45. Ai fini dell'assimilazione, il Comune richiederà al gestore parere di conformità, ritenuto vincolante, ai sensi del punto 3.2 della delibera regionale n. 1053/2003.

In fase di predisposizione del proprio parere il gestore si riserva di proporre al Comune l'esecuzione di verifiche più approfondite per l'accertamento della reale assimilabilità dello scarico.

Il gestore si riserva inoltre il diritto di verificare il mantenimento delle caratteristiche dello scarico che ne hanno determinato l'assimilabilità anche successivamente al rilascio dell'autorizzazione.

CAPO I - DISCIPLINA DEGLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI

Art. 48 Procedura per il rilascio dell'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali

I titolari degli scarichi di acque reflue industriali, che intendono allacciarsi alla rete fognaria, sono tenuti a munirsi della prescritta autorizzazione, prima dell'attivazione dello scarico. Tale obbligo vale anche per i titolari di insediamenti e installazioni ove vengano utilizzate nel ciclo produttivo le sostanze di cui alle Tabelle 3A e 5 dell'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06, ancorché le acque di lavorazione e processo vengano smaltite come rifiuto ai sensi del d.lgs. n. 152/06.

La domanda di autorizzazione va inoltrata al Comune, secondo le modalità e la documentazione previste nell'allegato 4 al presente regolamento, il quale provvede a richiedere il parere di conformità al gestore ed eventualmente il parere tecnico all'ARPA, ai sensi di quanto definito all'art. 3 comma 2 della d.g.r. 1053/03.

Il parere di ARPA è obbligatorio nel caso di scarico in fognatura di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose.

Il gestore provvederà all'espletamento della fase istruttoria ed a seguito della stessa e del controllo della completezza della domanda, potrà proporre al Comune la richiesta di eventuali integrazioni che si rendessero necessarie.

A seguito di un sopralluogo ispettivo sullo stato del sistema fognario e sul sistema di approvvigionamento idrico, da acquedotto o da altra fonte, il gestore potrà proporre al Comune, che lo notificherà al richiedente, la necessità di adeguamento e/o di messa a norma.

In caso di inadempienza da parte del richiedente, il gestore potrà richiedere al Sindaco del Comune territorialmente competente l'emissione di atti idonei.

Il gestore comunicherà il parere di conformità al Comune o SUAP, che provvederà al rilascio dell'autorizzazione allo scarico al richiedente. In caso di accertata non conformità il gestore provvederà a segnalare al Comune, che lo notificherà al richiedente, gli interventi di adeguamento finalizzati all'ottenimento della conformità ovvero proporrà il rilascio di un'autorizzazione allo scarico con prescrizioni.

Per gli insediamenti nuovi o esistenti che danno luogo a scarico in fognatura di acque reflue industriali e di acque reflue industriali assimilate alle domestiche il gestore si riserva la facoltà di imporre in qualsiasi momento l'installazione di misuratori di portata allo scarico o al prelievo, a cura e spese del titolare dello scarico, al fine di definire esattamente i volumi di acqua utilizzati nelle lavorazioni e scaricati in fognatura. Di norma verrà richiesto il posizionamento di misuratori di portata e volume per scarichi superiori ai 30.000 mc annui.

Art. 49 Domanda di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali

La domanda di autorizzazione agli scarichi di acque reflue industriali deve essere accompagnata:

1. dall'indicazione delle caratteristiche quantitative e qualitative dello scarico;
2. dall'indicazione della quantità di acqua da prelevare nell'anno solare;
3. dall'indicazione del corpo recettore e del punto previsto per il prelievo delle acque reflue al fine del controllo;
4. dalla descrizione del sistema complessivo di scarico, ivi comprese le operazioni ad esso funzionalmente connesse (compresa la planimetria delle reti di scarico in scala adeguata sottoscritta da tecnico abilitato con l'individuazione di tutti i punti di connessione al/ai terminale/i di allacciamento da prevedere nell'atto autorizzativo e, per ognuno di questi, della tipologia di acqua di scarico da autorizzare);
5. dalla descrizione dell'eventuale sistema di misurazione del flusso degli scarichi;
6. dalla indicazione dei mezzi tecnici impiegati nel processo produttivo e nei sistemi di scarico;
7. dall'indicazione dei sistemi di depurazione utilizzati per conseguire il rispetto dei valori limite di emissione;

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

Nel caso di scarichi di sostanze di cui alla tabella 3/A dell'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06 derivanti dai cicli produttivi indicati nella medesima tabella 3/A, la domanda di cui al comma 1 deve altresì indicare:

- a) la capacità di produzione del singolo stabilimento industriale che comporta la produzione ovvero la trasformazione ovvero l'utilizzazione delle sostanze di cui alla medesima tabella ovvero alla presenza di tali sostanze nello scarico. La capacità di produzione deve essere indicata con riferimento alla massima capacità oraria moltiplicata per il numero massimo di ore lavorative giornaliere e per il numero massimo di giorni lavorativi;
- b) il fabbisogno orario di acque per ogni specifico processo produttivo.

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

Art. 50 Rilascio dell'autorizzazione degli scarichi di acque reflue industriali

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

Per gli insediamenti, edifici o installazioni la cui attività sia trasferita in altro luogo ovvero per quelli soggetti a diversa destinazione, ad ampliamento o a ristrutturazione da cui derivi uno scarico avente caratteristiche qualitativamente o quantitativamente diverse da quelle dello scarico preesistente deve essere richiesta una nuova autorizzazione allo scarico, ove prevista.

In caso di modifica della titolarità dello scarico e/o della ragione sociale dell'azienda, il cui ciclo produttivo dà origine allo scarico di acque reflue industriali autorizzato, se non applicabile quanto già specificato al precedente capoverso, dovrà essere richiesta al Comune territorialmente competente la voltura dell'autorizzazione allo scarico in essere.

Nelle ipotesi in cui venga modificato, anche temporaneamente, il recapito dello scarico, seppure senza modificarne le caratteristiche qualitative o quantitative, deve essere data comunicazione al gestore e al Comune competente, i quali, verificata la compatibilità dello scarico con il corpo recettore, possono adottare i provvedimenti che si rendessero necessari.

L'autorizzazione è valida per quattro anni dal momento del rilascio. Un anno prima della scadenza ne deve essere richiesto il rinnovo, secondo la procedura prevista dall'articolo 47. Lo scarico può essere provvisoriamente mantenuto in funzione nel rispetto delle prescrizioni contenute nella

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

Gli scarichi che contengono le sostanze pericolose di cui all'articolo 57 del presente regolamento, dopo la scadenza dell'autorizzazione e se la domanda è stata presentata un anno prima della scadenza, possono essere provvisoriamente mantenuti per un periodo massimo di sei mesi trascorsi i quali dovranno cessare immediatamente.

Il Comune territorialmente competente trasmetterà al gestore ed all'ARPA copia dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura sia per gli scarichi di acque reflue industriali sia per gli scarichi di acque reflue industriali assimilate ed assimilabili alle domestiche.

Art. 51 Revoca dell'autorizzazione degli scarichi di acque reflue industriali

Il gestore si riserva la possibilità di proporre all'Ente competente la diffida, la sospensione e la revoca dell'autorizzazione allo scarico, secondo le modalità stabilite dall'art. 130 del d.lgs. 152/06 quando:

- le caratteristiche dello scarico ovvero delle opere fognarie private ovvero dell'eventuale impianto di trattamento aziendale risultino difformi da quanto stabilito nell'atto autorizzativo in vigore;
- gli accertamenti analitici eseguiti su campioni prelevati da scarichi di acque reflue classificate come assimilabili a domestiche nell'autorizzazione allo scarico non confermano tale classificazione.

Art. 52 Deroghe temporanee ai limiti previsti per gli scarichi

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

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

Le convenzioni esistenti alla data di approvazione del presente regolamento tra titolari e gestore, regolanti i termini tecnici, amministrativi ed economici, nonché le caratteristiche quali-quantitative degli scarichi, decadranno alla scadenza dell'autorizzazione allo scarico.

CAPO II - AMMISSIBILITÀ E LIMITI DI ACCETTABILITÀ DEGLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI

Art. 53 Ammissibilità

Gli scarichi, di acque reflue industriali in rete fognaria sono ammessi purché i relativi titolari siano muniti di autorizzazione, ai sensi del d.lgs. n. 152/06 e del presente regolamento.

Art. 54 Criteri per l'accettazione degli scarichi

Salvo quanto stabilito dal successivo articolo 55, gli scarichi in pubblica fognatura di acque reflue industriali e di acque reflue industriali assimilabili alle domestiche sono autorizzati nel rispetto della tabella 3 di cui all'allegato 3 del presente regolamento.

L'utilizzo di sistemi di pretrattamento degli scarichi a monte dell'immissione nella pubblica fognatura dovrà essere concordato col gestore.

Nel caso di reti fognarie non collegate alla depurazione o collegate ad impianti di trattamento non idonei al trattamento di acque reflue industriali, sarà possibile autorizzare lo scarico di acque reflue industriali o di acque reflue industriali assimilati ai domestici solo nel rispetto dei limiti imposti dalla tabella 3 dell'allegato 5 al d.lgs. n. 152/06 per lo scarico in acque superficiali.

Art. 55 Divieto di diluizione degli scarichi

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

Non è comunque consentito diluire con acque di raffreddamento, di lavaggio o prelevate esclusivamente allo scopo gli scarichi parziali contenenti le sostanze di cui ai numeri 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 12 bis, 15, 16, 17 e 18 della tabella 5 dell'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06, prima del trattamento per adeguarli ai limiti previsti dal medesimo decreto.

Le acque di raffreddamento devono essere di norma immesse nella rete fognaria di raccolta delle altre acque reflue industriali a valle del pozzetto di ispezione e prelievo generale.

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

Art. 56 Scarichi di sostanze in deroga a quanto previsto dalla tabella 3 dell'allegato 5 del d.lgs. 152/06

Per le sostanze derogabili, secondo quanto indicato nel d.lgs. n. 152/06, il gestore può stabilire limiti di scarico meno restrittivi di quelli previsti nella tabella 3 dell'allegato 5 del d.lgs. 152/06 in accordo con il Comune competente e l'Agenzia di ambito, previa verifica dell'effettiva capacità

residua di trattamento dell'impianto pubblico cui afferisce ciascuno scarico e secondo criteri che consentano a tutti gli utenti di poterne beneficiare.

Tali deroghe possono essere concesse per sostanze che permettano di migliorare le prestazioni dell'impianto di depurazione pubblico o nei casi in cui il ciclo produttivo, nonostante sia svolto con le migliori tecnologie disponibili e sia dotato di un impianto di trattamento dei reflui (prima dello scarico in fognatura) al massimo dell'efficienza e della tecnologia disponibile, non consenta il rispetto dei limiti previsti dal d.lgs. 152/06. Deve comunque essere sempre verificata la compatibilità dello scarico col sistema di trattamento pubblico.

In fase di istruttoria il gestore motiverà al Comune territorialmente competente in merito alla capacità depurativa residua dell'impianto di trattamento pubblico ed alle motivazioni per le quali ritiene necessario e/o non dannoso allo stesso il conferimento di scarichi con valori limite delle sostanze in questione superiori a quelli riportati nella tabella 3 dell'allegato 3 al regolamento; indicherà inoltre le condizioni tecniche cui dovrà intendersi subordinato il rilascio dell'autorizzazione allo scarico, ed in particolare:

1. le portate idriche massime orarie e giornaliere e le portate medie mensili scaricabili;
2. i valori limite di emissione per i parametri derogabili e non derogabili riportati nella tabella 3 dell'allegato 3 al regolamento;
3. le modalità di controllo delle caratteristiche quantitative e qualitative dello scarico che saranno applicate sia ai fini della determinazione della tariffa di fognatura e depurazione che ai fini della verifica del rispetto dei valori limite di emissione quali-quantitativi autorizzati;
4. le modalità di costruzione e gestione del sistema di campionamento;
5. ulteriori specifiche tecnico-gestionali da applicare allo scarico sulla base delle caratteristiche dello scarico stesso.

Tutte le spese necessarie alla verifica di quanto indicato dal titolare dello scarico e necessarie al rilascio del parere sostenute dal gestore durante l'istruttoria tecnica specifica sono a carico del richiedente.

Art. 57 Scarichi di sostanze pericolose

Le disposizioni relative agli scarichi di sostanze pericolose si applicano agli stabilimenti nei quali si svolgono attività che comportano la produzione, la trasformazione o l'utilizzazione delle sostanze di cui alle Tabelle 3/A e 5 dell'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06 ed all'allegato 2 della d.g.r. 1053/03 e nei cui scarichi sia accertata la presenza di tali sostanze in quantità o concentrazioni superiori ai limiti di rilevanza delle metodiche analitiche in uso all'entrata in vigore del d.lgs. n. 152/06 o degli aggiornamenti messi a punto ai sensi del punto 4 dell'allegato 5 del medesimo decreto.

Tenendo conto della tossicità, della persistenza e della bio-accumulazione della sostanza considerata nell'ambiente in cui è effettuato lo scarico, il Comune in sede di rilascio dell'autorizzazione può fissare, in particolari situazioni di accertato pericolo per l'ambiente anche per la copresenza di altri scarichi di sostanze pericolose, valori-limite di emissione più restrittivi di quelli fissati ai sensi dell'articolo 101, commi 1 e 2 del d.lgs. n. 152/06.

Per le sostanze di cui alla tabella 3/A dell' allegato 5 del d.lgs. n. 152/06, derivanti dai cicli produttivi indicati nella medesima tabella, le autorizzazioni stabiliscono altresì la quantità massima della sostanza espressa in unità di peso per unità di elemento caratteristico dell'attività inquinante e cioè per materia prima o per unità di prodotto, in conformità con quanto indicato nella stessa tabella.

Per le acque reflue industriali contenenti le sostanze della tabella 5 dell' allegato 5 del d.lgs. n. 152/06, il punto di misurazione dello scarico si intende fissato subito dopo l'uscita dallo stabilimento o dall'impianto di trattamento che serve lo stabilimento medesimo (vedasi anche allegato 2).

Il Comune competente può richiedere che gli scarichi parziali contenenti le sostanze della tabella 5 dell'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06 siano tenuti separati dallo scarico generale e disciplinati come rifiuti, ai sensi del d.lgs. n. 152/06. Qualora, nel caso di cui all'art. 124, comma 2, secondo periodo del d.lgs. n. 152/06, l'impianto di trattamento di acque reflue industriali che tratta le sostanze pericolose di cui alla tabella 5 dell'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06, riceva scarichi provenienti da altri stabilimenti o scarichi di acque reflue urbane, contenenti sostanze diverse non utili a una modifica o riduzione delle sostanze pericolose, in sede di autorizzazione il Comune competente dovrà ridurre opportunamente i valori limite di emissione indicati nella tabella 3 dell' allegato 5 del d.lgs. n. 152/06 per ciascuna delle predette sostanze pericolose indicate in tabella 5, tenendo conto della diluizione operata dalla miscelazione dei diversi scarichi.

Ferme restando le disposizioni relative ai limiti di emissioni richiamati, è tassativamente vietato scaricare in fognatura reflui potenzialmente pericolosi o dannosi per le infrastrutture fognarie e depurative e per il personale addetto alla loro conduzione. Tali scarichi saranno segnalati dal gestore al Comune territorialmente competente.

In particolare è vietato lo scarico di:

- a) benzina, benzene ed in genere idrocarburi alifatici ed aromatici o loro derivati e comunque sostanze liquide, solide, gassose in soluzione o in sospensione che possano determinare condizioni di esplosività o infiammabilità nel sistema fognario;
- b) ogni quantità di petrolio e prodotti raffinati di esso derivanti da oli da taglio che possano formare emulsioni stabili con l'acqua;

- c) sostanze tossiche o che potrebbero causare la formazione di gas tossici quali, ad esempio, ammoniaca, ossido di carbonio, idrogeno solforato, acido cianidrico, anidride solforosa ecc. ;
- d) sostanze tossiche che possano, anche in combinazione con le altre sostanze reflue, costituire pericolo per le persone, gli animali o l'ambiente o che possano comunque pregiudicare il buon andamento del processo depurativo degli scarichi;
- e) ogni sostanza classificabile come rifiuto solido (rifiuti solidi urbani, rottami, carcasse di animali, ecc.; fanghi di risulta da trattamento di depurazione, stracci, piume, paglie, ecc;
- f) reflui contenenti sostanze radioattive in concentrazioni tali da costituire rischio per le persone e gli animali esposti alle radiazioni e per l'ambiente;
- g) reflui con carica batterica e/o virale di carattere patogeno che possano costituire rischio per le persone esposte durante il trattamento;
- h) reflui diretti provenienti da cabine di verniciatura;
- i) oli di frittura provenienti da ristoranti, friggitorie e attività similari;
- l) reflui diretti provenienti da cicli di lavatura a secco comprese acque di contatto, di asciugatura e di odorizzo, se non trattati in maniera da rientrare nei limiti della tabella 3 dell'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06;
- m) reflui diretti provenienti da bagni di sviluppo fotografico e radiologico.

Art. 58 Sversamenti accidentali e obblighi del gestore

Il titolare dello scarico e/o il responsabile di immissioni accidentali o comunque involontarie in rete fognaria, al di fuori delle modalità e dei limiti qualitativi e quantitativi autorizzati, sono tenuti a dare tempestiva comunicazione dell'accaduto al gestore, prima telefonica (chiamando il numero del Pronto intervento) entro 1 ora dagli accadimenti, quindi scritta mediante telefax entro 12 ore dai medesimi secondo le indicazioni fornite telefonicamente, onde permettere la tempestiva adozione degli eventuali provvedimenti presso la sede aziendale e/o presso la rete fognaria e/o presso l'impianto pubblico di depurazione cui lo scarico affluisce, atti a contenere gli eventuali effetti dannosi delle immissioni accidentali o comunque involontarie in rete fognaria.

In tale evenienza il titolare dello scarico e/o il responsabile di immissioni accidentali o comunque involontarie in rete fognaria deve dare contestualmente comunicazione dell'accaduto anche al Distretto territoriale dell'ARPA competente.

I soggetti di cui sopra sono tenuti a seguire le disposizioni impartite telefonicamente o verbalmente dal gestore e/o dall'ARPA e successivamente confermate per iscritto.

Qualora il fatto possa avere conseguenze sulla tutela delle acque dall'inquinamento e cioè ogni qualvolta le immissioni accidentali o comunque involontarie in rete fognaria determinino il superamento dei limiti di emissione della rete fognaria di cui all'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06 ed

ogni qualvolta le immissioni accidentali o comunque involontarie in rete fognaria determinino il superamento dei limiti di emissione di cui all'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06 dello scarico finale dell'impianto di trattamento di acque reflue, e comunque ogni qualvolta le immissioni accidentali o comunque involontarie in rete fognaria determinino un guasto od un cattivo funzionamento dell'impianto di trattamento di acque reflue, il gestore è tenuto a dare tempestivamente comunicazione degli accadimenti al Distretto territoriale dell'ARPA competente ed al gestore del corpo idrico ricettore dello scarico dell'impianto di trattamento. Qualora lo scarico di sostanze pericolose comporti disfunzioni impiantistiche che richiedono una riduzione dei carichi influenti all'impianto di trattamento, il gestore si riserva la facoltà di richiedere al Comune competente l'emissione di apposite ordinanze finalizzate alla riduzione temporanea degli apporti inquinanti derivanti dagli scarichi di acque reflue.

Nel caso in cui gli accadimenti sopra descritti abbiano determinato od abbiano la possibilità di determinare anche conseguenze di carattere igienico-sanitario, con la medesima procedura il gestore informerà anche la U.O. di Igiene e Sanità Pubblica dell'AUSL competente per il territorio.

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

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

CAPO III - DISCIPLINA DEI CONTROLLI DEGLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI

Art. 59 Funzioni di vigilanza e controllo e prelievi di campioni

Le funzioni di vigilanza e controllo sono svolte dal gestore ed dall'ARPA.

Il controllo degli scarichi non contenenti sostanze pericolose è di competenza del gestore, fatta salva la facoltà da parte di ARPA di eseguire controlli su tali scarichi, sia autonomamente sia su segnalazione del gestore, per particolari situazioni di criticità.

Il controllo degli scarichi contenenti sostanze pericolose viene effettuato da ARPA secondo i propri programmi di attività annuali. Il controllo sulla presenza di sostanze pericolose può eventualmente essere effettuato, oltre che da ARPA, anche dal gestore, con particolare riferimento a quelle aziende che dichiarano scarichi non contenenti sostanze pericolose, ma che utilizzano tali sostanze nel ciclo produttivo.

Il gestore organizza un adeguato servizio di controllo, secondo le modalità previste dall'art. 165 del d.lgs. 152/06, anche avvalendosi di ditte affidatarie o società dal medesimo costituite o partecipate.

I Soggetti incaricati dal gestore per l'effettuazione del servizio di cui sopra sono autorizzati a effettuare le ispezioni, i controlli e i prelievi necessari all'accertamento del rispetto dei valori limite di emissione, delle prescrizioni contenute nel presente regolamento, delle caratteristiche delle fonti d'approvvigionamento idrico utilizzate, delle condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi, della funzionalità degli impianti di pretrattamento.

I controlli sugli scarichi allacciati alla rete fognaria hanno altresì il valore di accertamenti fiscali in materia tariffaria e di verifica quali-quantitativa degli scarichi, ai sensi dell'art. 165 del d.lgs. 152/06.

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

Nell'ambito dei controlli di cui al presente articolo, potranno essere rilevati anche il consumo di acqua prelevata da fonti diverse dal pubblico acquedotto, la natura delle materie prime lavorate, le fasi di lavorazione; qualora ritenuto utile si potrà dare luogo ad un prelievo di acque di scarico dell'insediamento tale da costituire un campione significativo per la determinazione/verifica tariffaria e per la verifica del rispetto dei valori limite di emissione e delle prescrizioni autorizzative e/o del presente regolamento.

La misurazione degli scarichi in reti fognarie, si intende effettuata subito a monte del punto di immissione in fognatura ed eventualmente in punti parziali significativi e di norma definiti nel corso della procedura di autorizzazione allo scarico, tramite prelievo con apposito sistema di campionamento. Tale prelievo, sarà suddiviso in due campioni sigillati, uno dei quali verrà consegnato al titolare dello scarico o ad un suo dipendente. L'analisi del campione deve essere effettuata secondo le metodiche previste dal allegato 5 del d.lgs. n. 152/06.

Per le acque reflue industriali scaricate nella rete fognaria contenenti le sostanze della tabella 5 dell'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06, il punto di misurazione dello scarico si intende fissato subito dopo l'uscita dallo stabilimento o dall'impianto di trattamento che serve lo stabilimento medesimo.

Gli scarichi di acque reflue industriali, devono essere resi accessibili per il campionamento finalizzato al controllo del gestore o dei soggetti da questo incaricati, nel punto assunto per la misurazione.

Il punto di misurazione si intende fissato subito a valle dell'uscita dei reflui dallo stabilimento, con idoneo dispositivo di campionamento, qualora non vi sia la possibilità di diluizione di reflui contenenti le sostanze di cui alla tabella 5 dell'allegato 5 del d.lgs. 152/06. In caso contrario il

campionamento verrà effettuato sia in corrispondenza dello scarico dell'impianto di trattamento (a monte del punto di confluenza degli scarichi che possono attuare la diluizione) sia nel pozzetto di campionamento posto a monte dell'immissione nella pubblica fognatura.

Il punto di misurazione deve essere reso accessibile al gestore, o ai soggetti da questo incaricati, per l'espletamento di tutte le attività necessarie al controllo degli scarichi.

L'attività di controllo verrà svolta nel rispetto del "Diritto alla Difesa" e pertanto di tutte le operazioni effettuate sarà redatto apposito verbale che sarà consegnato in copia al titolare dello scarico.

Della data ed orario di apertura del campione ed inizio dell'analisi verrà data comunicazione al titolare dello scarico all'atto del prelievo del campione.

Nel caso in cui dall'analisi dei campioni effettuate dal gestore risulti che lo scarico di acque reflue industriali non contenente sostanze pericolose nella rete fognaria non è conforme ai limiti stabiliti nell'autorizzazione allo scarico, il gestore comunicherà nei tempi più brevi possibili gli esiti delle rilevazioni effettuate al Comune competente per territorio per l'applicazione del provvedimento amministrativo opportuno e della sanzione amministrativa corrispondente. Analoga comunicazione verrà effettuata nel caso in cui venisse rilevato uno scarico sprovvisto di valida autorizzazione ovvero effettuato non rispettando le prescrizioni previste dall'autorizzazione. In caso di mancanza o avvenuta scadenza dell'atto autorizzativo dovrà essere inviata informativa alla Procura della Repubblica.

Nel caso in cui, invece, dai prelievi effettuati sulla rete fognaria, sia rilevata la presenza di acque di scarico non contenenti sostanze pericolose con caratteristiche qualitative anomale rispetto ai parametri qualitativi degli scarichi autorizzati in un determinato punto od in più punti della rete fognaria, senza che risulti possibile accertare con immediatezza la fonte dello scarico non conforme pur avendo effettuato le necessarie verifiche, il gestore provvederà a comunicare tempestivamente al Comune competente per territorio la rilevazione del fatto. Nel caso in cui si prefigurino danni alle infrastrutture gestite e/o pregiudizio per gli scarichi finali, il gestore provvederà a sporgere denuncia contro ignoti alla Procura della Repubblica competente per territorio per l'avvenuta effettuazione di uno scarico con superamento dei valori limite fissati nella tabella 3 dell'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06.

Nei casi di non conformità relativi a scarichi di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose, la richiesta di provvedimenti, la proposta di sanzione e tutte le eventuali attività di polizia giudiziaria è di competenza di ARPA. Eventuali superamenti analitici e/o altre violazioni riscontrate dal controllo del gestore, devono tempestivamente essere comunicate alla Procura della Repubblica e ad ARPA.

TITOLO 9 DISCIPLINA TARIFFARIA CON L'UTENZA

Art. 60 Tariffe del servizio di fognatura e di depurazione

La tariffa di fognatura e depurazione ha il valore determinato dall'Agenzia di ambito e viene riscossa dal gestore.

Ai sensi dell'art. 155 del d.lgs. 152/06 si stabilisce che:

1. la quota di tariffa riferita al servizio di pubblica fognatura e di depurazione è dovuta dagli utenti allacciati alla rete fognaria inserita nella gestione del Servizio idrico integrato anche nel caso in cui la fognatura sia sprovvista di impianti di depurazione o che questi siano temporaneamente inattivi o nei casi in cui la fognatura non sia ancora presente, ma sia in previsione un'estensione della rete. Gli utenti che non sono allacciati alla pubblica fognatura, e che quindi provvedono in proprio alla depurazione dei reflui, possono darne informazione al gestore compilando l'apposito modulo dell'allegato 1 al presente regolamento;
2. gli utenti tenuti all'obbligo di versamento della tariffa riferita al servizio di pubblica fognatura, di cui al comma 1, sono esentati dal pagamento di qualsivoglia altra tariffa eventualmente dovuta al medesimo titolo ad altri enti;
3. per tutte le utenze, al fine della determinazione della quota tariffaria di cui al presente articolo, il volume dell'acqua scaricata è determinato in misura pari al volume di acqua fornita, prelevata o comunque accumulata. Per le utenze industriali il gestore si riserva la possibilità di imporre la posa di idonei misuratori di portata sullo scarico terminale, a cura e spese del titolare dello scarico, al fine di determinare i volumi scaricati;
4. per gli utenti che sono allacciati al pubblico acquedotto l'addebito della tariffa di fognatura e di depurazione è effettuato nella stessa bolletta di consumo dell'acqua;
5. per le utenze industriali, la quota tariffaria di cui al presente articolo è determinata sulla base della qualità e della quantità delle acque reflue scaricate; in assenza di un idoneo sistema di misura diretta delle acque scaricate, la tariffa sarà applicata ai volumi d'acqua prelevati;
6. per le utenze industriali la tariffa sarà determinata e applicata con le modalità previste dalla normativa vigente.

L'Agenzia di ambito disciplina gli oneri di allacciamento nella convenzione di gestione e, con specifici provvedimenti, ne cura gli aggiornamenti a far data dalla prima revisione tariffaria successiva al 1 dicembre 2007, così come indicato dal d.p.g.r. 49/06.

Ai sensi dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, per la riscossione della tariffa vale quanto segue:

- la tariffa è riscossa dal soggetto che gestisce il Servizio idrico integrato;

- qualora il Servizio idrico sia gestito in via transitoria separatamente, la tariffa di fognatura e depurazione è riscossa dal soggetto che gestisce il servizio di acquedotto, il quale provvede allo scorporo di tale quota accreditandola entro trenta giorni dalla riscossione al gestore del servizio in oggetto.

Art. 61 Prescrizione per l'autodenuncia annuale

Sono tenuti all'autodenuncia annuale degli elementi necessari per la determinazione della tariffa del servizio di fognatura e di depurazione, i soggetti sottoindicati, con le modalità di seguito specificate:

1. i titolari di scarichi di acque reflue domestiche e assimilate, che provvedono all'approvvigionamento idrico mediante pozzi privati o comunque mediante fonti di approvvigionamento diverse dal pubblico acquedotto, sono tenuti a denunciare, entro il 31 Gennaio di ogni anno, su apposito modello riportato nell'allegato 5 del presente regolamento, i seguenti dati:
 - lettura/e del/i contatore/i al 31 dicembre dell'anno precedente;
 - numero di metri cubi prelevati nell'anno precedente.
2. i titolari di scarichi di acque reflue industriali, sono tenuti a denunciare entro il 31 Gennaio di ogni anno, per l'anno precedente, gli elementi necessari per la determinazione delle tariffe secondo quanto previsto dall'articolo 20 del d.p.g.r. 49/06, facendo uso dell' apposito modello riportato nell'allegato 6.

Il gestore potrà predisporre controlli d'ufficio, attraverso i propri organi tecnici e/o delle pubbliche Autorità territorialmente competenti, sia per quanto attiene ad aspetti quantitativi che a quelli qualitativi, al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione, per la più corretta determinazione delle tariffe, di accertare la veridicità dei valori denunciati, nonché di verificare il rispetto delle norme del presente regolamento e delle eventuali prescrizioni presenti nell'autorizzazione allo scarico, secondo le modalità previste.

TITOLO 10 ONERI DERIVANTI DA ATTIVITA' SEPARATE

Art. 62 Attività d'istruttoria per il rilascio delle autorizzazioni allo scarico

Le spese inerenti i rilievi, i controlli, i sopralluoghi, nonché i pareri tecnici per l'istruttoria delle domande di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura, sono a carico del titolare dello scarico e sono quantificate sul prezziario del gestore concordato con l'Agenzia di ambito e sul tariffario delle prestazioni di ARPA deliberato dalla Regione Emilia-Romagna in caso di espressione del parere da parte della stessa.

Art. 63 Attività connessa con gli allacciamenti alla rete fognaria

Nel periodo transitorio, di cui all'articolo 40, in cui i lavori di allacciamento fognario sono eseguiti direttamente dal titolare dello scarico, lo stesso è tenuto al pagamento delle spese inerenti i rilievi, i sopralluoghi, la stipula della polizza fideiussoria, nonché quelle di sorveglianza dei lavori sostenute dal gestore.

Il gestore è comunque responsabile dell'allacciamento realizzato dal privato.

TITOLO 11 CONFERIMENTO DI RIFIUTI PRESSO IMPIANTI DI TRATTAMENTO DI ACQUE REFLUE URBANE

Art. 64 Conferimento di rifiuti presso impianti di trattamento di acque reflue urbane

- 1) E' vietato l'utilizzo degli impianti di trattamento di acque reflue urbane per lo smaltimento di rifiuti.
- 2) In deroga al divieto di cui al comma 1, la Provincia competente ai sensi del d.lgs. n. 152/06, d'intesa con l'Agenzia di ambito anche ai fini di valutare le eventuali ricadute economiche sulla tariffa del Servizio idrico integrato, può autorizzare il gestore a smaltire nell'impianto di trattamento di acque reflue urbane rifiuti liquidi:

1. in relazione a particolari esigenze;
2. nei limiti della capacità residua di trattamento dell'impianto;
3. limitatamente alle tipologie di rifiuti compatibili con il processo di depurazione.

In tale caso il gestore del Servizio idrico integrato è tenuto ad iscriversi all'Albo Nazionale delle imprese che gestiscono rifiuti, di cui all'art. 212 del d.lgs. n. 152/06, nonché a rispettare tutti gli obblighi previsti dal medesimo decreto legislativo.

- 3) Il gestore, previa comunicazione alla Provincia competente ai sensi dell'art. 124 del d.lgs. n. 152/06 è, comunque, autorizzato ad accettare in impianti con caratteristiche e capacità depurative adeguate, che rispettino i valori limite di cui all'art. 101, commi 1 e 2 del d.lgs. n. 152/06 e purché provenienti dal medesimo ambito territoriale ottimale oppure da altro ambito territoriale ottimale sprovvisto di impianti adeguati:
 - a) rifiuti costituiti da acque reflue che rispettino i valori limite stabiliti per lo scarico in rete fognaria (tabella 3 dell'allegato 3 al presente regolamento);
 - b) rifiuti costituiti dal materiale proveniente dalla manutenzione ordinaria di sistemi di trattamento di acque reflue domestiche previsti ai sensi del comma 3 dell'art. 100 del d.lgs. n. 152/06;
 - c) materiali derivanti dalla manutenzione ordinaria della rete fognaria nonché quelli derivanti da altri impianti di trattamento delle acque reflue urbane, nei quali l'ulteriore trattamento dei medesimi risulti tecnicamente e/o economicamente irrealizzabile.
- 4) L'attività di cui ai commi 2 e 3 può essere consentita purché non sia compromesso il riutilizzo delle acque reflue e dei fanghi.
- 5) Nella comunicazione prevista al comma 3 il gestore deve indicare la capacità residua dell'impianto e le caratteristiche e quantità dei rifiuti che intende trattare. La Provincia competente può indicare quantità diverse o vietare il trattamento di specifiche categorie di

rifiuti. La Provincia competente provvede altresì all'iscrizione in appositi elenchi dei gestori di impianti di trattamento che hanno effettuato la comunicazione di cui al comma 3.

I gestori di impianti di trattamento che hanno effettuato la comunicazione di cui al comma 3 non sono tenuti ad iscriversi all'Albo Nazionale delle imprese che gestiscono rifiuti, di cui all'art. 212 del d.lgs. n. 152/06.

Il gestore del Servizio idrico integrato che tratta rifiuti, ai sensi del presente comma e del sopra riportato comma 3, è soggetto ai soli obblighi di cui all'art. 190 del d.lgs. n. 152/06, cioè alla tenuta e conservazione dei registri di carico e di scarico.

- 6) Allo smaltimento dei rifiuti di cui al comma 3, si applica la tariffa prevista per il servizio di depurazione di cui all'art. 155 del d.lgs. n. 152/06.
- 7) Il produttore dei rifiuti di cui ai commi 2 e 3 e il trasportatore dei rifiuti sono tenuti al rispetto della normativa in materia di rifiuti prevista dal d.lgs. n. 152/06. Il produttore dei rifiuti di cui al comma 3 lettera b) è tenuto al rispetto dei soli obblighi di cui all'art. 188 del medesimo decreto.
- 8) Non è ammesso lo smaltimento dei rifiuti anche se triturati, in fognatura, salvo espresso parere positivo del gestore, formulato sulla base dell'analisi della funzionalità idraulica delle reti fognarie poste a valle dello scarico.

TITOLO 12 SISTEMA SANZIONATORIO

Art. 65 Sanzioni amministrative e penali

Le sanzioni amministrative per le contravvenzioni alle disposizioni contenute nel presente regolamento si intendono disciplinate dalle norme:

- articoli 133, 134, 135 e 136 del d.lgs. n. 152/06;
- art. 7-bis del T.U. delle leggi sugli ordinamenti degli Enti Locali (d.lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.);
- legge n. 689 del 24/11/1981.

Per quanto non espressamente normato dal presente articolo si farà riferimento a quanto stabilito dallo Statuto e dal regolamento in materia di sanzioni amministrative vigenti presso il Comune territorialmente competente.

Oltre alle sanzioni amministrative previste dall'articolo 133 del d.lgs. n. 152/06, entro sei mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento, saranno definite con ulteriore apposito regolamento dell'Agenzia specifiche sanzioni amministrative relative all'inosservanza delle disposizioni in esso contenute.

Le sanzioni penali per le contravvenzioni alle disposizioni contenute nel regolamento vengono disciplinate dagli artt. 137, 138, 139 e 140 del D.Lgs 152/06 e dalla normativa vigente in materia.

TITOLO 13 DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Art. 66 Acque meteoriche

La gestione dei sistemi pubblici di fognature separate, delle canalizzazioni (ivi comprese le caditoie) e degli impianti per la raccolta ed il convogliamento delle acque meteoriche di dilavamento delle superfici impermeabili non avviate a depurazione e dei sistemi di raccolta e depurazione delle acque di prima pioggia, verrà regolamentata a valle della ricognizione svolta dall'Agenzia di ambito per l'individuazione degli elementi strutturali e la quantificazione dei costi relativi al servizio di gestione delle acque meteoriche secondo quanto previsto dalla legge regionale 4 /07.

Art. 67 Oneri di allacciamento ed ulteriori oneri a carico degli utenti

L'Agenzia di ambito disciplinerà gli oneri di allacciamento alle reti di acquedotto e fognatura, nonché gli ulteriori oneri a carico degli utenti, tramite apposito prezzario in sede di prima revisione tariffaria successiva al 1 dicembre 2007.

TITOLO 14 DISPOSIZIONI FINALI

Art. 68 Regolamento per la gestione delle acque meteoriche

In seguito all'affidamento del servizio di gestione della rete e degli impianti di collettamento, raccolta e trattamento delle acque meteoriche sarà predisposto a cura del gestore entro 12 mesi uno specifico regolamento, che integrerà quanto previsto nel presente. Tale documento dovrà essere approvato dall'Agenzia.

Art. 69 Regolamento fughe acque

Entro 12 mesi dalla data di approvazione del presente regolamento il gestore dovrà predisporre un apposito regolamento per la disciplina ed il funzionamento dello strumento assicurativo volontario per la copertura degli oneri conseguenti i maggiori consumi idrici dovuti a perdite accidentali avvenute lungo la rete privata a valle del contatore di cui all'articolo 27.

Tale documento dovrà essere approvato dall'Agenzia di ambito.

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**SEZIONE C
SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

**Allegato 1
Moduli
richiesta allacciamento
ed
esonero da pagamento degli oneri di fognatura e depurazione**

Approvato dall'Assemblea dell'Agenzia di ambito per i servizi pubblici di Bologna

in data 23/05/2007

Richiesta di allacciamento alla rete fognaria di scarichi di acque reflue

Il Sottoscritto _____ c.f./p.IVA _____

nato a _____ prov. _____ il _____

residente a _____ prov. _____ CAP _____

in via _____ n. _____

recapito telefonico _____

in qualità di _____

per conto del proprietario sig. _____

nato a _____ prov. _____ il _____

residente a _____ prov. _____ CAP _____

in via _____ n. _____

recapito telefonico _____

Per l'immobile ubicato in Comune di _____ Prov. _____

in via _____ n. _____

composto da n. _____ unità immobiliari abitative e/o n. _____ unità immobiliari non abitative.

CHIEDE

☐ L'autorizzazione all'uso del terminale di scarico già predisposto per i seguenti scarichi
n. _____ rete nera, n. _____ rete mista, n. _____ rete bianca

☐ L'esecuzione delle opere di allacciamento alla fognatura per i seguenti scarichi
n. _____ rete nera, n. _____ rete mista, n. _____ rete bianca

☐ L'esecuzione delle opere di allacciamento temporaneo alla fognatura per i seguenti scarichi
n. _____ rete nera, n. _____ rete mista, n. _____ rete bianca

Dichiara che lo scarico sarà attivo dal _____ al _____
(parte da compilarsi solo per richieste relative ad attività di durata temporanea (cantieri, feste, sagre, ecc.))

Sono presenti piani interrati

☐ SI

☐ NO

L'immobile è soggetto all'attuazione dell'invarianza idraulica

☐ SI

☐ NO

Sono presenti vasche di prima pioggia

☐ SI

☐ NO

Allega alla presente i seguenti elaborati:

- se già in possesso dell'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali o dell'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali assimilate o assimilabili alle domestiche rilasciata dall'ente competente sulla base del parere espresso dal gestore
 - n. 1 copia dell'autorizzazione allo scarico
- se già in possesso dell'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali o dell'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali assimilate o assimilabili alle domestiche rilasciata dall'ente competente senza il parere espresso dal gestore
 - n. 1 copia dell'autorizzazione allo scarico
 - n. 1 copia degli allegati definitivi prodotti per il rilascio dell'autorizzazione allo scarico
- Planimetria catastale in scala 1/1.000 o 1/2.000, con individuazione dell'insediamento da cui traggono origine gli scarichi da allacciare alla fognatura;
- Planimetria generale dell'insediamento in scala 1/500 o 1/200, rappresentativa dei seguenti elementi:
 - Percorso delle canalizzazioni degli scarichi e relativi pozzetti di ispezione fino al punto di recapito predisposto dal gestore con l'indicazione di: diametri delle tubazioni utilizzate, quote di scorrimento delle tubazioni, dimensione dei pozzetti, distanze rispetto al fabbricato, pendenze, ecc.;
 - Indicazione di eventuali altre fonti di approvvigionamento idrico al di fuori del pubblico acquedotto.
- Relazione tecnica riportante la descrizione delle opere idrauliche (reti, impianti di sollevamento, vasche di laminazione e/o di prima pioggia, vasche Imhoff, pozzetti degrassatori, ecc.) completa della descrizione del calcolo effettuato per il dimensionamento. Qualora siano presenti piani interrati, la relazione dovrà contenere la descrizione delle soluzioni tecniche adottate per evitare il rigurgito delle acque in conseguenza del funzionamento in carico del condotto pubblico nel quale avviene l'immissione o per evitare che l'acqua meteorica caduta sulla sede stradale defluisca all'interno della proprietà privata.
- Scheda tecnica
- ☐ Dichiarazione di appartenenza dello scarico alle tipologie di acque reflue domestiche definite dalle tabelle 2 e 4 per la classificazione degli scarichi contenuta nell'allegato n. 3 al presente regolamento – Scarichi di acque reflue industriali assimilabili alle domestiche (barrare la casella se presente).
- Riferimenti utenza acquedotto:
 - Titolare dell'utenza. _____
 - Codice utenza _____
 - Matricola contatore n° _____
 - Numero delle unità immobiliari afferenti allo scarico (per gli immobili condominiali) _____

Tutti gli elaborati dovranno essere sottoscritti da tecnico abilitato.

Il sottoscritto, consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione od uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del d.p.r. 445 del 28/12/2000, **dichiara che quanto sopra indicato corrisponde al vero.**

Data

Il Richiedente

Il sottoscritto, dichiara di esser stato verbalmente informato delle finalità e delle modalità del trattamento cui sono destinati i dati personali, dei propri diritti in ordine alla tutela degli stessi, del nominativo del Responsabile del Trattamento, nonché degli altri elementi previsti dall'articolo 13 d.lgs. n. 196 del 30/6/2003.

Data

Il Richiedente

Scheda tecnica

Tecnico incaricato _____ Residente in _____

Via _____ Tel. _____ Fax _____

E-mail _____

Dati tecnici:

Numero totale abitanti equivalenti: _____ così come risulta dal calcolo descritto nella relazione tecnica allegata.

Sistemi di trattamento adottati:

Le misure vanno riportate comprensive di perimetro / Ø e altezza.

N° _____ Degrassatori, dimensioni interne mt. _____ x h _____ / N° _____ / _____ x h _____

☐ N° _____ Fosse Biologiche dimensioni interne mt. _____ x h _____ / N° _____ / _____ x h _____

☐ N° _____ Fosse Imhoff dimensioni interne mt. _____ x h _____ / N° _____ / _____ x h _____

Filtro batteriologico anaerobico dimensioni interne mt _____ x h _____ / N° _____ / _____ x h _____

Se esistono piani interrati, riportare di seguito le caratteristiche delle pompe di sollevamento*:

N° _____ Pompa/e sulla linea di rete bianca Potenza_KW _____ Marca _____

portata. sul punto di lavoro l/s _____ calcolato con altezza di mt. _____

N° _____ Pompa/e sulla linea di rete nera Potenza_KW _____ Marca _____

portata. sul punto di lavoro l/s _____ calcolato con altezza di mt. _____

Quota pavimento del piano interrato rispetto al colmo stradale _____ / **Si allega relazione piani interrati.**

Se richiesta l'invarianza idraulica:

Si allega profilo vasca di laminazione e calcolo idraulico.

☐ Vasca laminazione mc. _____ Tubazione calibrata Ø _____, con portata l/s _____

☐ Con ausilio di pompa per scarico Potenza_KW _____ Marca _____

portata. sul punto di lavoro l/s _____ calcolato con altezza di mt. _____

Se richiesta la vasca di prima pioggia:

Si allega profilo vasca prima pioggia e calcolo superfici di raccolta.

N° _____ Vasca/e di prima pioggia mc. _____ / _____ / _____ Pompa sulla linea di scarico, Potenza_KW _____

Marca _____ portata. sul punto di lavoro l/s _____ calcolato con altezza di mt. _____

Caratteristiche delle tubazioni allaccio utilizzate, punto di consegna: Obbligatorio

Diametro ultima tubazione rete bianca _Ø_____ quota scorrimento tubazione rispetto al colmo stradale di mt. _____

Dimensione ultimo pozzetto con sifone _____

Diametro ultima tubazione rete nera _Ø_____ quota scorrimento tubazione rispetto al colmo stradale di mt. _____

Dimensione ultimo pozzetto con sifone _____

Il sottoscritto, consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione od uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445 del 28/12/2000, **dichiara che quanto sopra indicato corrisponde al vero.**

Data _____

Il Tecnico incaricato _____

Dichiarazione di appartenenza dello scarico alle tipologie di acque reflue assimilate o assimilabili alle acque reflue domestiche (ai sensi dell'art. 101, comma 7, del d.lgs. n. 152/06)

Il Sottoscritto _____ c.f./p.IVA _____

nato a _____ prov. _____ il _____

residente a _____ prov. _____ CAP _____

in via _____ n. _____

recapito telefonico _____

in qualità di _____

per conto del proprietario sig. _____

nato a _____ prov. _____ il _____

residente a _____ prov. _____ CAP _____

in via _____ n. _____

recapito telefonico _____

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione od uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del d.p.r. 445 del 28/12/2000,

DICHIARA

- che gli scarichi originati da unità immobiliari non abitative indicate nella domanda di allacciamento alla fognatura sono così caratterizzati, in base a quanto indicato al punto 2 dell'allegato 2 al regolamento:

n. scarichi _____ derivanti da attività di _____ prodotti da n. _____ A.E.

n. scarichi _____ derivanti da attività di _____ prodotti da n. _____ A.E.

n. scarichi _____ derivanti da attività di _____ prodotti da n. _____ A.E.

n. scarichi _____ derivanti da attività di _____ prodotti da n. _____ A.E.

n. scarichi _____ derivanti da attività di _____ prodotti da n. _____ A.E.

così come risulta dal calcolo descritto nella relazione tecnica allegata.

- che gli scarichi prodotti sono considerati domestici ai sensi delle tabelle 2 e 4 per la classificazione degli scarichi contenute nell'allegato 3 e della sezione C- Servizi fognatura e depurazione del regolamento del Servizio idrico integrato.

Data

Il Richiedente

A HERA XXX Srl
p.c. al Sig. Sindaco del Comune di _____

Richiesta di esonero dal pagamento della tariffa di fognatura e depurazione

Il Sottoscritto _____ c.f./p.IVA _____

nato a _____ prov. _____ il _____

residente a _____ prov. _____ CAP _____

in via _____ n. _____

recapito telefonico _____

in qualità di _____

per conto del proprietario sig. _____

nato a _____ prov. _____ il _____

residente a _____ prov. _____ CAP _____

in via _____ n. _____

recapito telefonico _____

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni mendaci, di formazione o uso di atti falsi, richiama all'art. 76 del d.p.r. 445 del 28/12/2000,

DICHIARA

che il fabbricato sito:

in Comune di _____ via _____ n. _____

presso cui è attiva/in corso di attivazione la fornitura di acqua potabile relativa al contratto n. _____

non è allacciato alla rete fognaria pubblica e che gli scarichi vengono convogliati

☐ sul suolo

☐ nel sottosuolo

☐ in corpo idrico superficiale denominato _____

così come risulta dall'autorizzazione allo scarico

rilasciata da _____ il _____ con atto n. _____

in scadenza il _____ di cui allega copia.

Pertanto chiede l'esonero dal pagamento della quota tariffaria relativa al servizio fognatura e depurazione.

Data

Il Richiedente

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**SEZIONE C
SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

**Allegato 2
Prescrizioni tecniche per la realizzazione degli allacciamenti alla
pubblica fognatura**

Approvato dall'Assemblea dell'Agenzia di ambito per i servizi pubblici di Bologna

in data 23/05/2007

Indice

1. Generalità	1
2. Norme comuni per l'allacciamento delle reti private al terminale di recapito predisposto dal gestore	2
3. Allacciamento per lo scarico di acque reflue domestiche o industriali assimilate alle domestiche.....	5
4. Norme particolari relative agli allacciamenti per lo scarico di acque reflue industriali.....	6
5. Adeguamenti	7

1. Generalità

Chiunque intenda eseguire opere di allacciamento alla rete fognaria pubblica, nonché interventi di modifica, riparazione o sostituzione di allacciamenti esistenti, dovrà presentare domanda al gestore secondo quanto previsto nella sezione C - Servizi fognatura e depurazione del regolamento del Servizio idrico integrato.

I lavori relativi all'allacciamento alla rete fognaria pubblica, sia per lo scarico di acque reflue domestiche che industriali, sono eseguiti dal richiedente dietro autorizzazione rilasciata dal gestore e sulla base delle specifiche da questo impartite.

Dal 1 gennaio 2009 il gestore eseguirà direttamente i lavori di allacciamento per il tratto ricadente in area pubblica, a spese del richiedente. In tale caso il gestore predisporrà un terminale di recapito, al quale il titolare dell'allaccio/scarico provvederà a collegare gli impianti di scarico interni. Nel caso di tubazioni fognarie posizionate all'interno di proprietà private il gestore, a spese del richiedente, realizzerà i primi 2 m di allacciamento in area privata.

Il terminale di recapito verrà posizionato in prossimità del confine di proprietà in posizione concordata con il titolare dello scarico o con un suo tecnico di fiducia sulla base delle necessità di rispetto dei servizi del sottosuolo esistenti e delle prescrizioni impartite dalle Amministrazioni comunali. Q

Al termine dell'esecuzione delle opere da parte del privato, verrà eseguito un collaudo finalizzato alla verifica del corretto funzionamento e della rispondenza di quanto costruito alle prescrizioni impartite dal gestore. Se il collaudo risulterà positivo, il gestore rilascerà al titolare dell'allacciamento un'attestazione di corretta esecuzione.

In ogni caso sono di proprietà privata il sifone Firenze, la valvola antiriflusso ed i pozzetti, le inserzioni ed ogni altro impianto ed accessorio della rete fognaria privata. In casi particolari sono consentite diverse delimitazioni della proprietà dell'allacciamento.

L'utente curerà ed ottempererà, per i lavori a suo carico, a tutti gli adempimenti occorrenti all'attuazione degli stessi, quali l'autorizzazione comunale, i permessi per l'occupazione di suolo pubblico o privato per l'esecuzione di scavi, ecc., nonché ai provvedimenti in fatto di salvaguardia degli altri servizi tecnologici che dovessero interferire con i lavori e a tutte le misure atte a garantire la sicurezza del traffico stradale.

Se non eseguiti consecutivamente ai lavori realizzati dal gestore, l'utente dovrà avvertire HERA s.p.a. dell'inizio dei lavori di allaccio delle reti interne al manufatto di recapito con un preavviso minimo di 15 (quindici) giorni naturali consecutivi, ad eccezione dei casi in cui siano necessari ripristini funzionali finalizzati all'eliminazione di gravi inconvenienti igienico-sanitari. La comunicazione deve essere data per iscritto, indicando le generalità dell'impresa esecutrice e del tecnico responsabile.

L'utente dovrà consentire al personale del gestore l'ingresso nel cantiere per effettuare la sorveglianza dei lavori al fine di vigilare che non sia compromesso il regolare funzionamento della fognatura e della porzione di allaccio realizzata dal gestore e che i manufatti realizzati risultino conformi alle prescrizioni tecniche impartite.

Qualsiasi difformità rilevata durante i lavori o successivamente ad essi che comporti il malfunzionamento della porzione di allaccio predisposta dal gestore o della rete fognaria, dovrà essere immediatamente sanata dall'utente dietro semplice richiesta. Qualora il titolare dello scarico non provveda all'eliminazione delle difformità rilevate, il gestore si riserva la facoltà di intervenire direttamente per la soluzione delle anomalie a spese del titolare dello scarico.

Il gestore si riserva, inoltre, di segnalare al Comune ogni altra difformità rilevata relativamente alle prescrizioni contenute nel presente regolamento, se non immediatamente sanata dietro semplice richiesta.

Il gestore potrà altresì prescrivere l'inserimento sull'allacciamento di sistemi di misura e controllo dello scarico. In caso di inadempienza il gestore potrà predisporre direttamente tali sistemi. La responsabilità è del gestore anche per gli allacciamenti eventualmente eseguiti da privati dalla data di entrata in vigore del presente regolamento.

2. Norme comuni per l'allacciamento delle reti private al terminale di recapito predisposto dal gestore

L'utente allaccerà la propria rete privata al terminale di scarico predisposto dal gestore secondo le prescrizioni da questi impartite.

Le tubazioni di collegamento al terminale di recapito predisposto dal gestore provenienti dall'area privata dovranno avere area della sezione interna non superiore a quella della tubazione su cui si innestano. L'innesto di tali tubazioni al terminale di recapito dovrà essere realizzato a perfetta tenuta idraulica ed in modo da evitare qualsiasi riduzione della sezione utile della tubazione di allacciamento.

Le tubazioni di collegamento potranno essere realizzate in PVC, grés ceramico, polietilene ad alta densità.

Nessuno degli apparecchi di scarico della fognatura interna dello stabile, compresi i pozzetti dei cortili, dovrà avere la bocca di captazione delle acque ad un livello inferiore al piano stradale. A richiesta del proprietario il gestore potrà concedere l'uso di scarichi con la bocca di captazione ad un livello inferiore al piano stradale, purché vengano adottate tutte le opportune precauzioni atte ad evitare il ritorno delle acque all'interno del fabbricato in caso di funzionamento in pressione della rete fognaria gestita. Resta inteso che la concessione di tale deroga non comporta alcuna assunzione di responsabilità da parte del gestore.

Salvo casi eccezionali, tutti i manufatti idraulici (pozzetti degrassatori, fosse Imhoff, impianti di sollevamento, ecc.) andranno posizionati in area privata.

L'utente predisporrà, in un pozzetto ispezionabile posto in prossimità confine all'interno della proprietà, a valle di tutti i manufatti eventualmente prescritti, un sifone tipo Firenze a 2 tappi di ispezione adeguatamente ventilato nonché una valvola antiriflusso (vedi annesso 1), dello stesso diametro della tubazione di immissione.

Il gestore si riserva la facoltà, in funzione delle caratteristiche delle reti e degli impianti gestiti, di prescrivere a particolari utenze civili ed a quelle assimilate per legge o per regolamento l'installazione di pozzetti degrassatori, fosse tipo Imhoff con o senza filtri batterici e/o sistemi di trattamento più specifici.

Il dimensionamento di tali impianti andrà effettuato sulla base del numero degli abitanti equivalenti (A.E.) riferibili allo scarico. A tale scopo si definiscono i seguenti parametri indicativi:

Residenziale (stimato sulla superficie delle singole camere da letto)	1 A.E. per superfici fino a 14 m ² 2 A.E. per superfici comprese tra 14 e 20 m ² 1 A.E. aggiuntivo ogni 6 m ² di superficie eccedenti i 20 m ²
---	--

Alberghi e complessi ricettivi	1 A.E. per avventore stimato sulla capacità ricettiva complessiva (la potenzialità ricettiva è determinata sulla base degli atti di autorizzazione sanitaria o usando il criterio del conteggio dei posti
--------------------------------	---

letto come per le civili abitazioni)

Fabbriche, laboratori artigiani	1 A.E. ogni 2 dipendenti fissi e stagionali calcolati nel periodo di maggiore attività
Ditte e uffici commerciali	1 A.E. ogni 3 dipendenti fissi e stagionali calcolati nel periodo di maggiore attività
Mense	1 A.E. ogni 3 persone risultanti dalla somma del personale dipendente e dal numero di avventori (il numero degli avventori è calcolato dividendo le superfici complessive delle sale da pranzo per 1,20 m ²).
Ristoranti e trattorie	1 A.E. ogni 3 persone risultanti dalla somma del personale dipendente e del numero di avventori (il numero degli avventori è calcolato dividendo le superfici complessive delle sale da pranzo per 1,20 m ²).
Bar, circoli, club	1 A.E. ogni 7 persone risultanti dalla somma del personale dipendente e del numero di avventori (il numero degli avventori è calcolato dividendo le superfici complessive per 1,20 m ²).
Cinema, stadi, teatri	1 A.E. ogni 30 unità di capacità massima ricettiva rilevata dai provvedimenti di agibilità ex TULPS
Scuole	1 A.E. ogni 10 alunni stimati sulla potenzialità ricettiva complessiva

I manufatti dovranno orientativamente avere le dimensioni di seguito riportate.

1) Pozzetti degrassatori

A.E.	Volume (l)	Dimensioni (cm)	Dimensioni (cm)
5	250	70x70x80/90 H	Ø 85x107 H
7	350	70x100x80/90 H	
10	550	100x100x100 H	
15	1000	120x120x100 H	
20/30	1730	125x130x150 H	Ø 134x210 H
35/45	2500	125x180x150 H	
50/60	3500	170x180x150 H	Ø 200x290 H
80/100	4900	175x240x150 H	Ø 245x210 H

2) Fosse tipo Imhoff

Le fosse tipo Imhoff devono avere capacità di 250 l per abitante equivalente così ripartite:

- comparto di sedimentazione con capacità di 50 l per A.E.
- comparto di digestione con capacità di 200 l per A.E.

Per impianti o parti di impianto di nuova realizzazione aventi potenzialità inferiore a 50 A.E. i dimensionamenti minimi da rispettare sono riportati nella tabella seguente.

A.E.	Volume sedimentazione [l]	1 estrazione /anno		2 estrazioni /anno	
		Vol. fango [l]	Vol. totale [l]	Vol. fango [l]	Vol. totale [l]
da 1 a 3	300	600	900	600	900
4	340	800	1.140	600	940
5	380	1.000	1.380	600	980
6	420	1.200	1.620	720	1.140
7	460	1.400	1.860	840	1.300
8	500	1.600	2.100	960	1.460
10	580	2.000	2.580	1.200	1.780
12	660	2.300	2.960	1.380	2.040
14	740	2.600	3.340	1.560	2.300
16	820	2.900	3.720	1.740	2.560
18	900	3.200	4.100	1.920	2.820
20	980	3.500	4.480	2.100	3.080
25	1.180	4.125	5.305	2.475	3.655
30	1.380	4.750	6.130	2.850	4.230
35	1.580	5.375	6.955	3.225	4.805
40	1.780	6.000	7.780	3.600	5.380
45	1.980	6.500	8.480	3.900	5.880
50	2.180	7.000	9.180	4.200	6.380

Solo in casi eccezionali e per comprovati motivi di ordine tecnico o igienico, il gestore potrà autorizzare l'adozione di accorgimenti tecnici in deroga alle norme di cui sopra.

3. Allacciamento per lo scarico di acque reflue domestiche o industriali assimilate alle domestiche

3.1. Immissione in rete fognaria separata

Nelle zone servite da reti fognarie separate e nelle quali è prevista la separazione è fatto obbligo di separare le acque reflue di origine meteorica dalle acque reflue di origine diversa.

Tale obbligo si applica ai nuovi insediamenti ed agli insediamenti esistenti oggetto di interventi di modifiche sostanziali della rete fognaria interna o di interventi edilizi di ristrutturazione e restauro degli immobili.

L'Amministrazione comunale territorialmente competente in accordo con l'Agenzia di ambito ed il parere del gestore, in relazione a particolari condizioni tecniche od ambientali, potrà stabilire l'emissione di diverse prescrizioni o deroghe.

Le modalità ed i tempi di separazione delle reti interne e di allacciamento alle reti meteoriche verranno regolati da appositi disciplinari predisposti d'intesa con l'Amministrazione comunale e l'Agenzia di ambito.

3.2. Immissione in rete fognaria mista

Lo scarico di acque bianche in fognatura sarà consentito unicamente nei casi in cui non risulti realizzabile, sotto l'aspetto tecnico ed economico, il loro accumulo finalizzato al riuso ovvero il loro scarico in corpi idrici superficiali prossimi agli insediamenti di provenienza. In tale caso, qualora da una verifica idraulica della rete a valle del punto d'immissione dovesse rilevarsi l'insufficienza idraulica di una parte della rete esistente, il gestore potrà consentire lo scarico con modalità tali da limitare la portata massima istantanea convogliabile in fognatura ad un valore che risulti compatibile con l'officiosità idraulica della rete di valle.

Le tubazioni di raccolta delle acque bianche dovranno riunirsi con le acque reflue domestiche e/o assimilate prima del sifone previsto. Il collegamento può avvenire altresì a valle di due sifoni indipendenti (uno per le acque bianche ed uno per le acque nere).

Il gestore, in relazione a particolari condizioni tecniche o ambientali, potrà valutare l'emissione di diverse prescrizioni o deroghe.

4. Norme particolari relative agli allacciamenti per lo scarico di acque reflue industriali

Per lo scarico di acque reflue industriali si applica quanto esposto in questo capitolo oltre che, se non contrastanti, le prescrizioni precedenti.

Le reti interne delle acque reflue domestiche e/o ad esse assimilate (provenienti da servizi igienici, mense, cucine, ecc.) e quelle delle acque reflue industriali, devono essere separate.

Eventuali acque di raffreddamento, classificabili come acque reflue industriali, devono essere di norma immesse nella rete fognaria di raccolta delle altre acque reflue industriali a valle del pozzetto di ispezione e prelievo generale.

Il gestore si riserva, nel caso di scarichi esistenti, di richiedere la separazione degli scarichi delle acque di raffreddamento, ove presenti nel ciclo produttivo, dagli scarichi delle acque reflue industriali.

Lungo il tratto finale della rete di raccolta degli scarichi industriali (separati dalle eventuali acque di raffreddamento), nelle immediate vicinanze del confine di proprietà, dovrà essere predisposto un pozzetto di ispezione e prelievo dimensionato secondo quanto indicato nell'annesso n. 1. E' necessario in ogni caso contattare il gestore poiché le dimensioni possono variare qualora occorra installare campionatori automatici.

Tale pozzetto dovrà essere posizionato in area privata opportunamente protetta in modo che sia in qualsiasi momento liberamente accessibile dai tecnici del gestore preposti al controllo degli scarichi. Eccezionalmente il gestore potrà derogare sulla posizione del pozzetto purché sia comunque garantito dal titolare dello scarico il libero, agevole e sicuro accesso allo stesso.

Pozzetti di ispezione e prelievo parziali dovranno altresì essere realizzati nei punti di formazione di scarichi contenenti sostanze pericolose di cui alle tab. 3/A e tab.5 dell'allegato 5 alla parte terza del d.lgs.152/06 e sostanze pericolose diverse di cui all'allegato 2 della d.g.r. 1053/03; tali punti di misurazione dovranno essere collocati prima di ogni altra confluenza di acque reflue industriali.

La posizione dei pozzetti e le condizioni di accessibilità dovranno essere indicati all'atto della presentazione della richiesta di autorizzazione allo scarico.

La manutenzione dei pozzetti sarà a cura della proprietà che rimane responsabile della corretta funzionalità dello stesso.

A valle della confluenza delle reti di raccolta delle acque, secondo le prescrizioni esposte precedentemente, verrà posizionato il pozzetto con il sifone tipo Firenze.

Se le condizioni di ammissibilità dello scarico nella rete fognaria sono raggiunte mediante impianto di trattamento, appositi pozzetti di ispezione e prelievo dovranno essere collocati a monte e a valle dello stesso impianto.

Tali impianti dovranno essere conformi al progetto allegato alla domanda di autorizzazione allo scarico.

Nell'eventualità di disservizi o avaria dell'impianto, l'utente deve dare immediata comunicazione al gestore ed al Comune.

In presenza di scarico di sostanze ritenute dal gestore particolarmente pericolose per la corretta funzionalità della rete fognaria e degli impianti di trattamento, questo si riserva il diritto di prescrivere l'installazione di un idoneo dispositivo di interruzione dello scarico (per es. valvola), anche azionato da sensori e telegestito, allo scopo di preservare la corretta conduzione del servizio fino alla soluzione dell'anomalia. Rimane in capo al titolare dello scarico l'onere di gestione dei reflui eventualmente prodotti dallo stabilimento nel periodo di interruzione dello scarico.

5. Adeguamenti

Il gestore, per ragioni connesse alla sicurezza, alla corretta funzionalità delle reti e a modifiche normative, può richiedere, fornendo le opportune motivazioni, l'adeguamento dell'allacciamento degli utenti.

Tali richieste dovranno essere preventivamente segnalate all'Agenzia per le valutazioni di competenza.

ANNESSO 1

	ANNESSO 1			
	N°. COMMESSA (Job n°)	ID DOCUMENTO (Document id)	REV. (Issue)	FOGLIO (Sheet)
	—	103207	1	2
ALLACCIAMENTI FOGNATURA				

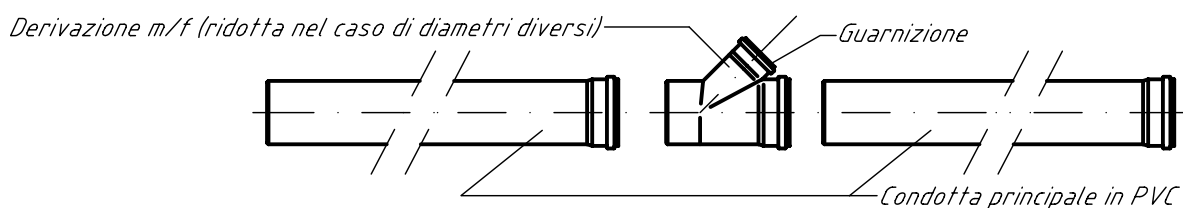
SCHEMA ALLACCIAMENTO IN CONDOTTA TUBO IMMISSIONE IN PVC CONDOTTA IN PVC

CONCOMITANTE ALLA POSA DELLA CONDOTTA

(Vista laterale)

Tubo principale: $200 \leq dn \leq 315$

Tubo immissione: $160 \leq dn \leq 200$ - SN 8

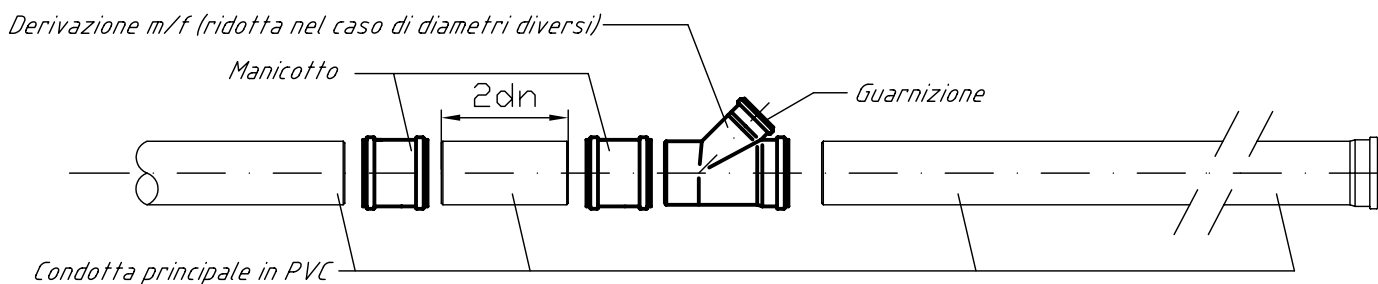


SU CONDOTTE ESISTENTI

(Vista laterale)

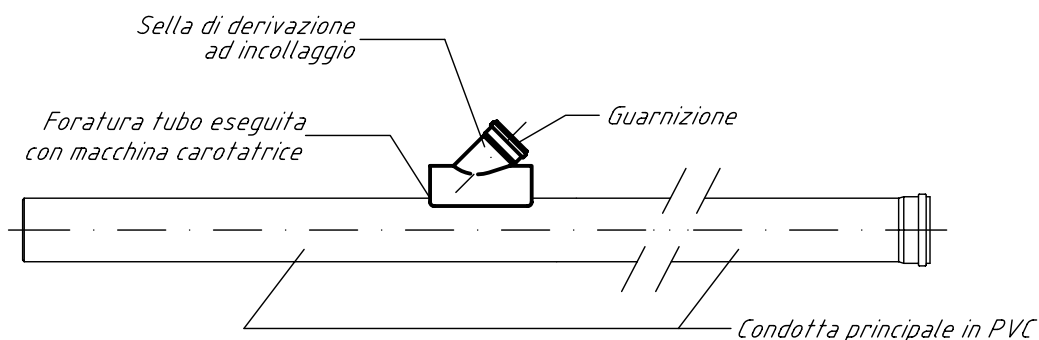
Tubo principale: $160 \leq dn \leq 315$

Tubo immissione: $160 \leq dn \leq 200$ - SN 8



Tubo principale: $200 \leq dn \leq 500$

Tubo immissione: $dn = 160$ - SN 8



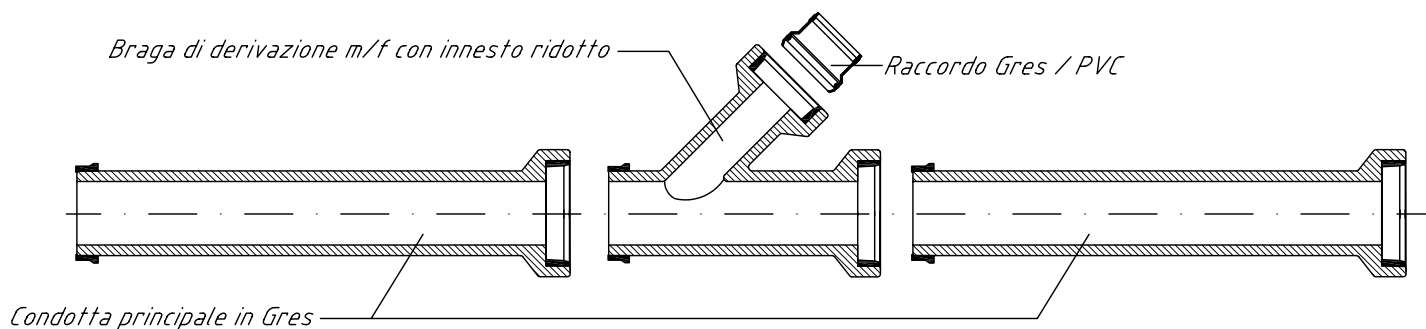
SCHEMA ALLACCIAMENTO IN CONDOTTA TUBO IMMISSIONE IN PVC CONDOTTA IN GRES

CONCOMITANTE ALLA POSA DELLA CONDOTTA

(Vista laterale)

Tubo principale: $200 \leq DN \leq 600$

Tubo immissione: $160 \leq dn \leq 200$ - SN 8

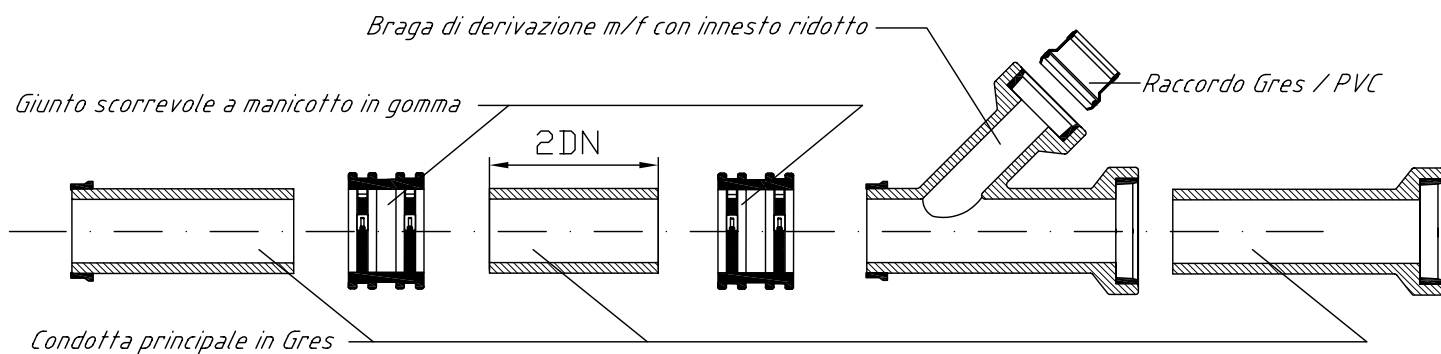


SU CONDOTTE ESISTENTI

(Vista laterale)

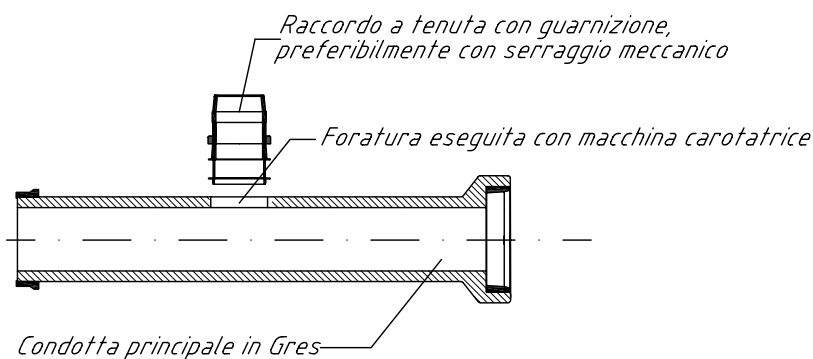
Tubo principale: $150 \leq DN < 300$

Tubo immissione: $160 \leq dn \leq 200$ - SN 8



Tubo principale: $DN \geq 300$

Tubo immissione: $160 \leq dn \leq 200$ - SN 8



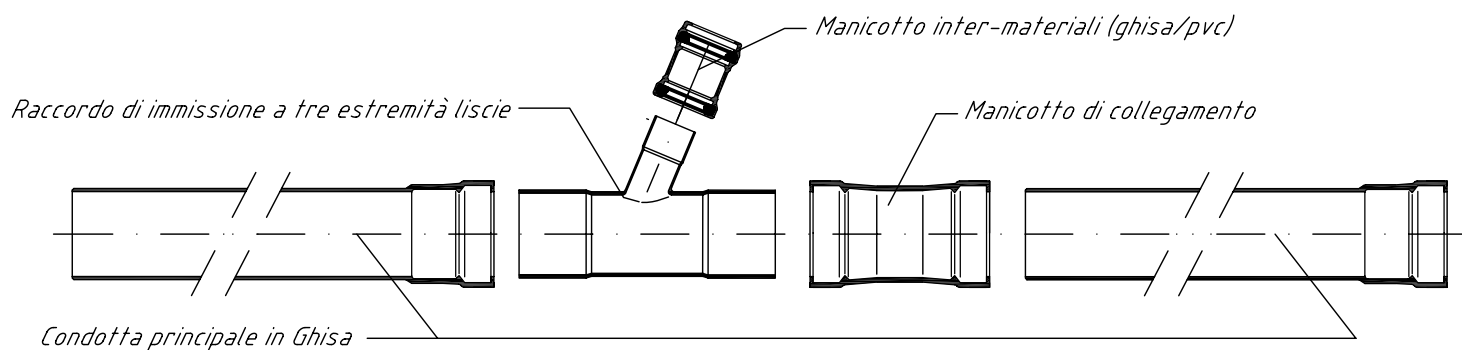
**SCHEMA ALLACCIAMENTO IN CONDOTTA
TUBO IMMISSIONE IN PVC
CONDOTTA IN GHISA**

CONCOMITANTE ALLA POSA DELLA CONDOTTA

(Vista laterale)

Tubo principale: DN ≤ 300

Tubo immissione: 160 ≤ dn ≤ 250 - SN 8

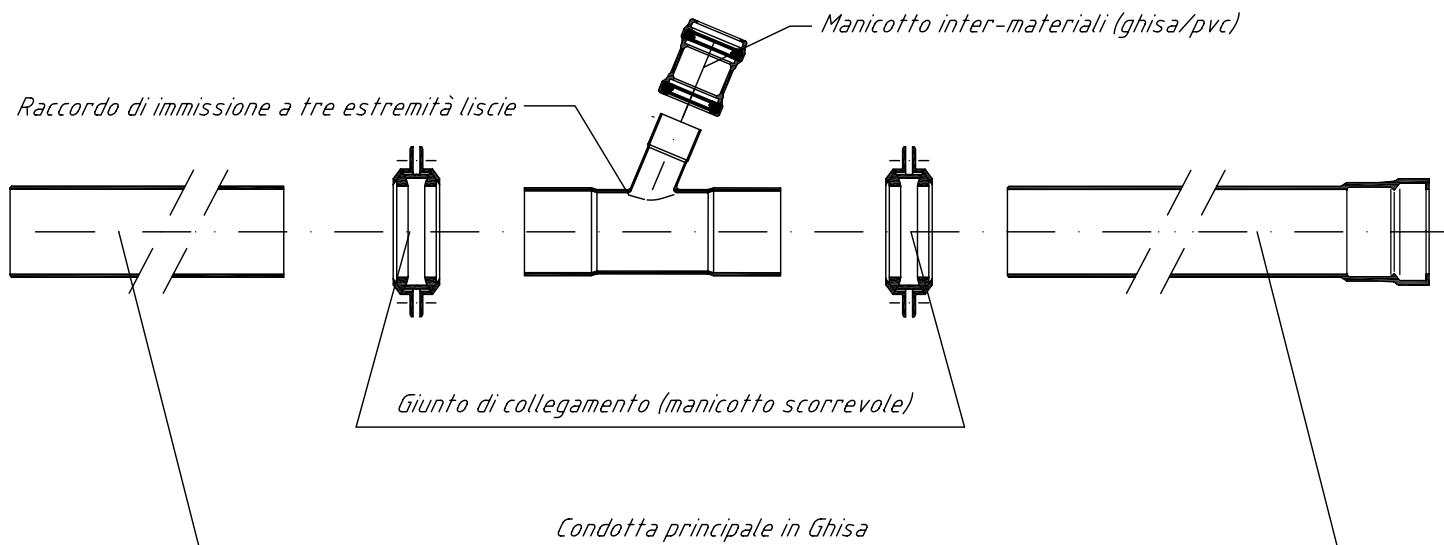


SU CONDOTTE ESISTENTI

(Vista laterale)

Tubo principale: DN < 300

Tubo immissione: 160 ≤ dn ≤ 200 - SN 8



(segue)

	ANNESSO 1			
	N°. COMMESSA (Job n°)	ID DOCUMENTO (Document id)	REV. (Issue)	FOGLIO (Sheet)
	—	103207	1	5
ALLACCIAMENTI FOGNATURA				

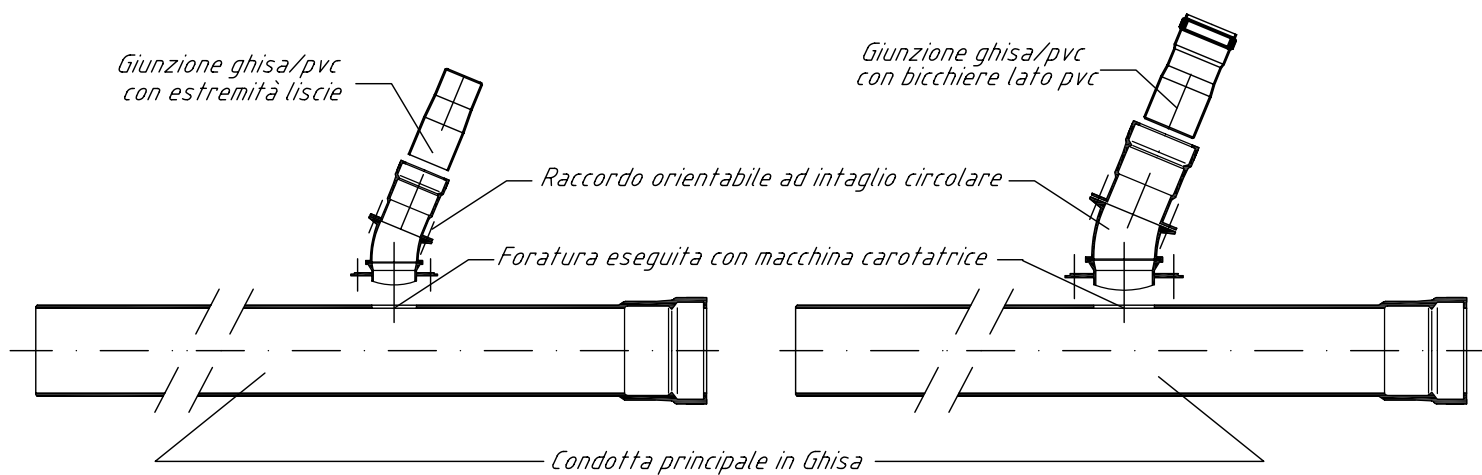
(segue)

SU CONDOTTE ESISTENTI

(Vista laterale)

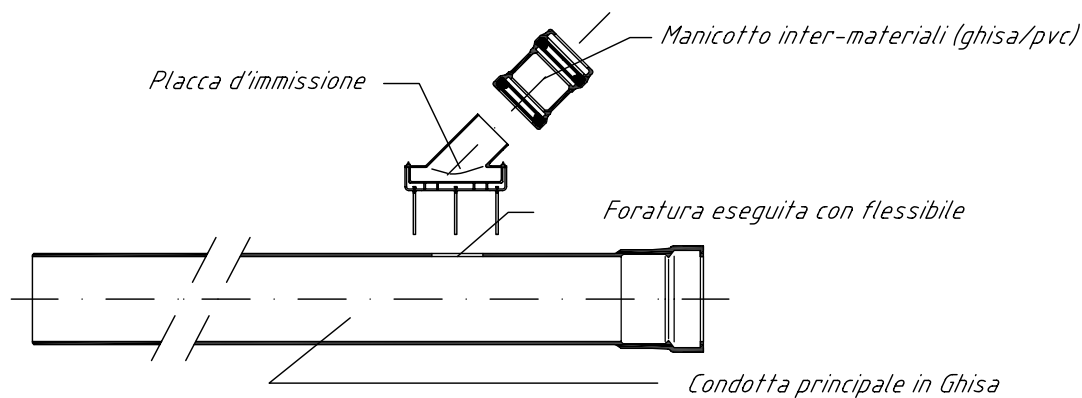
Tubo principale: $300 \leq DN \leq 1200$
Tubo immissione: $dn = 160 - SN 8$

Tubo principale: $300 \leq DN \leq 1200$
Tubo immissione: $dn = 200$



In alternativa:

Tubo principale: $300 \leq DN \leq 600$
Tubo immissione: $160 \leq dn \leq 250 - SN 8$



	ANNESSO 1			
	N°. COMMESSA (Job n°)	ID DOCUMENTO (Document id)	REV. (Issue)	FOGLIO (Sheet)
	—	103207	1	6
ALLACCIAMENTI FOGNATURA				

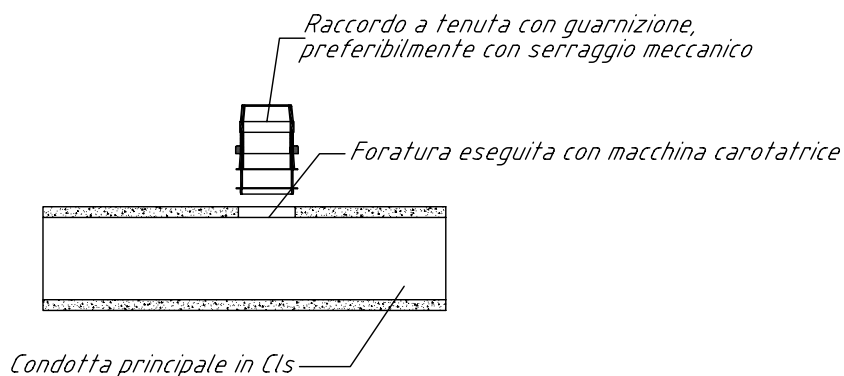
SCHEMA ALLACCIAMENTO IN CONDOTTA TUBO IMMISSIONE IN PVC CONDOTTA IN CLS

CONCOMITANTE ALLA POSA DELLA CONDOTTA

(Vista laterale)

Tubo principale: $300 \leq DN \leq 900$

Tubo immissione: $160 \leq dn \leq 200$ - SN 8

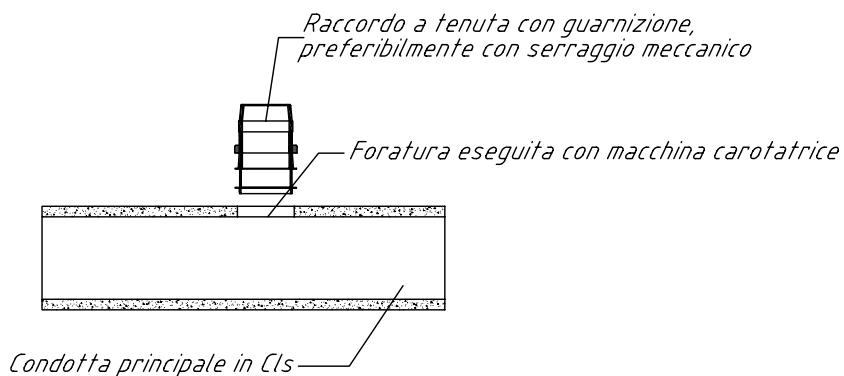


SU CONDOTTE ESISTENTI

(Vista laterale)

Tubo principale: $300 \leq DN \leq 900$

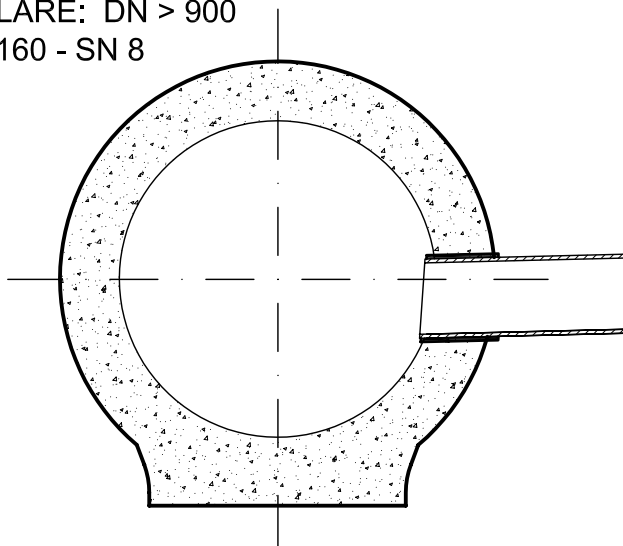
Tubo immissione: $160 \leq dn \leq 200$ - SN 8



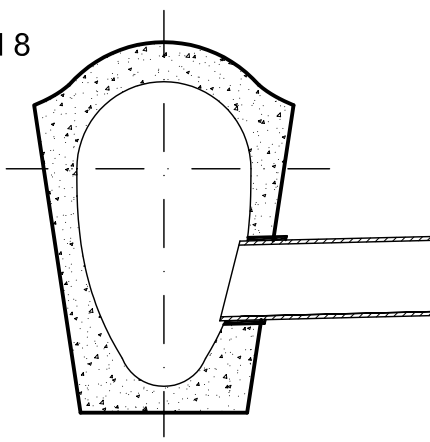
	ANNESSO 1			
	N°. COMMESSA (Job n°)	ID DOCUMENTO (Document id)	REV. (Issue)	FOGLIO (Sheet)
	—	103207	1	7
ALLACCIAMENTI FOGNATURA				

SCHEMA ALLACCIAMENTO IN CONDOTTA TUBO IMMISSIONE IN PVC CONDOTTA IN CLS O MURATURA

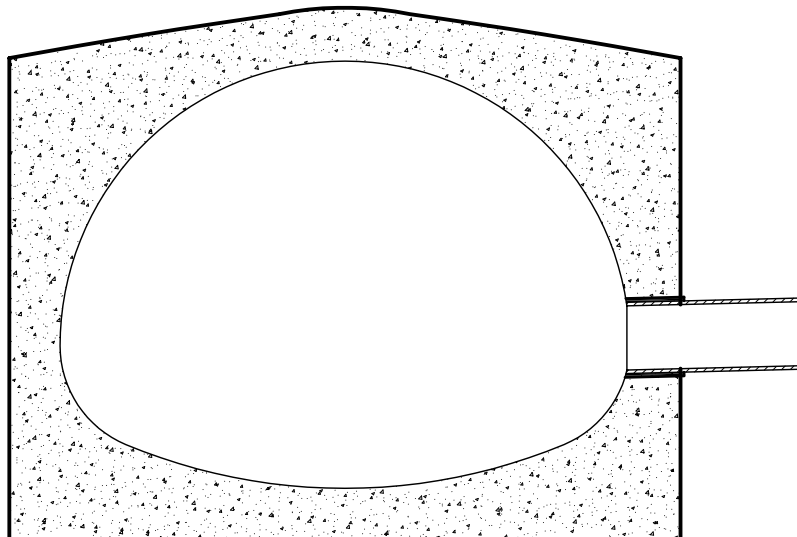
Tubo principale CIRCOLARE: DN > 900
Tubo immissione: dn ≥ 160 - SN 8



Condotto principale OVOIDALE
Tubo immissione: dn ≥ 160 - SN 8



Condotto principale tipo VIGENTINO
Tubo immissione: dn ≥ 160 - SN 8



SCHEMA ALLACCIAMENTO IN POZZETTO TUBO IMMISSIONE IN PVC

PIANO STRADALE

*Pozzetto in muratura o in cls.
Le immissioni in pozzetti in PE o
altro materiale plastico devono
avvenire negli imbocchi già predisposti*

*Foratura eseguita con
macchina carotatrice
Chiusura con malta o
giunto (manicotto murario)*

Tappo di ispezione

*Tubo di immissione,
dn min 160 – SN 8
(Nel pozzetto max
4 immissioni previa
verifica statica)*

Pendenza min 1%

*Pezzo speciale (TEE) in PVC per
convogliamento liquami su
canaletta di scorrimento*

*Varie staffe di sostegno in acciaio inox
per evitare lo sfilaggio e la deformazione
dovuta al flusso (massima distanza reciproca 40 cm)*

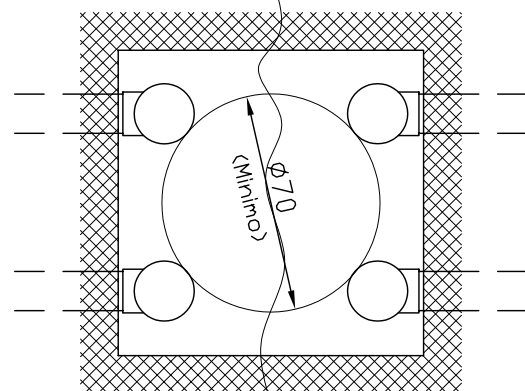
*Curva in PVC a 45°
orientata nel senso del flusso
fissata con staffa in acciaio inox*

Canaletta di scorrimento

Sagomatura

SCHEMA IN PIANTA

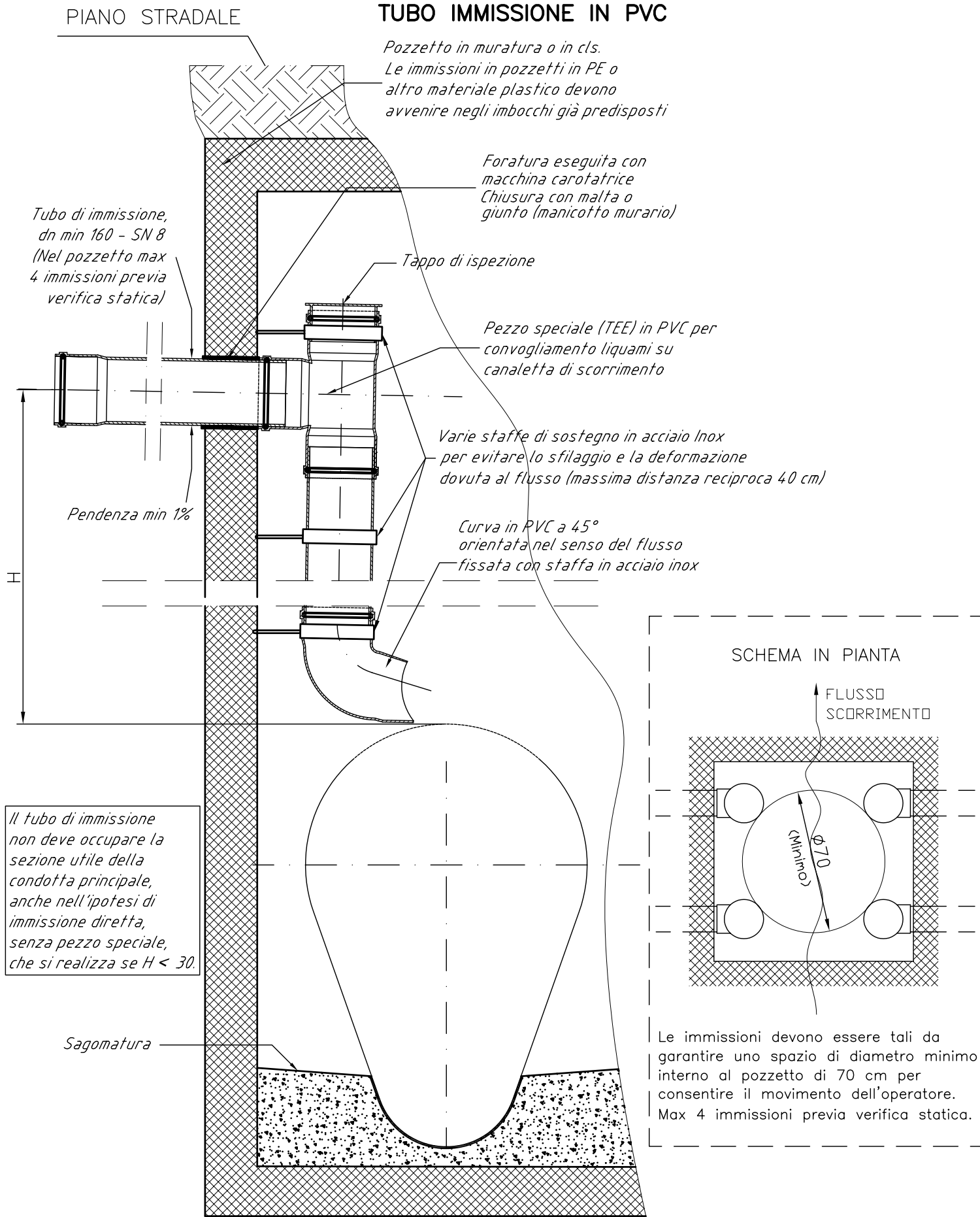
FLUSSO
SCORRIMENTO



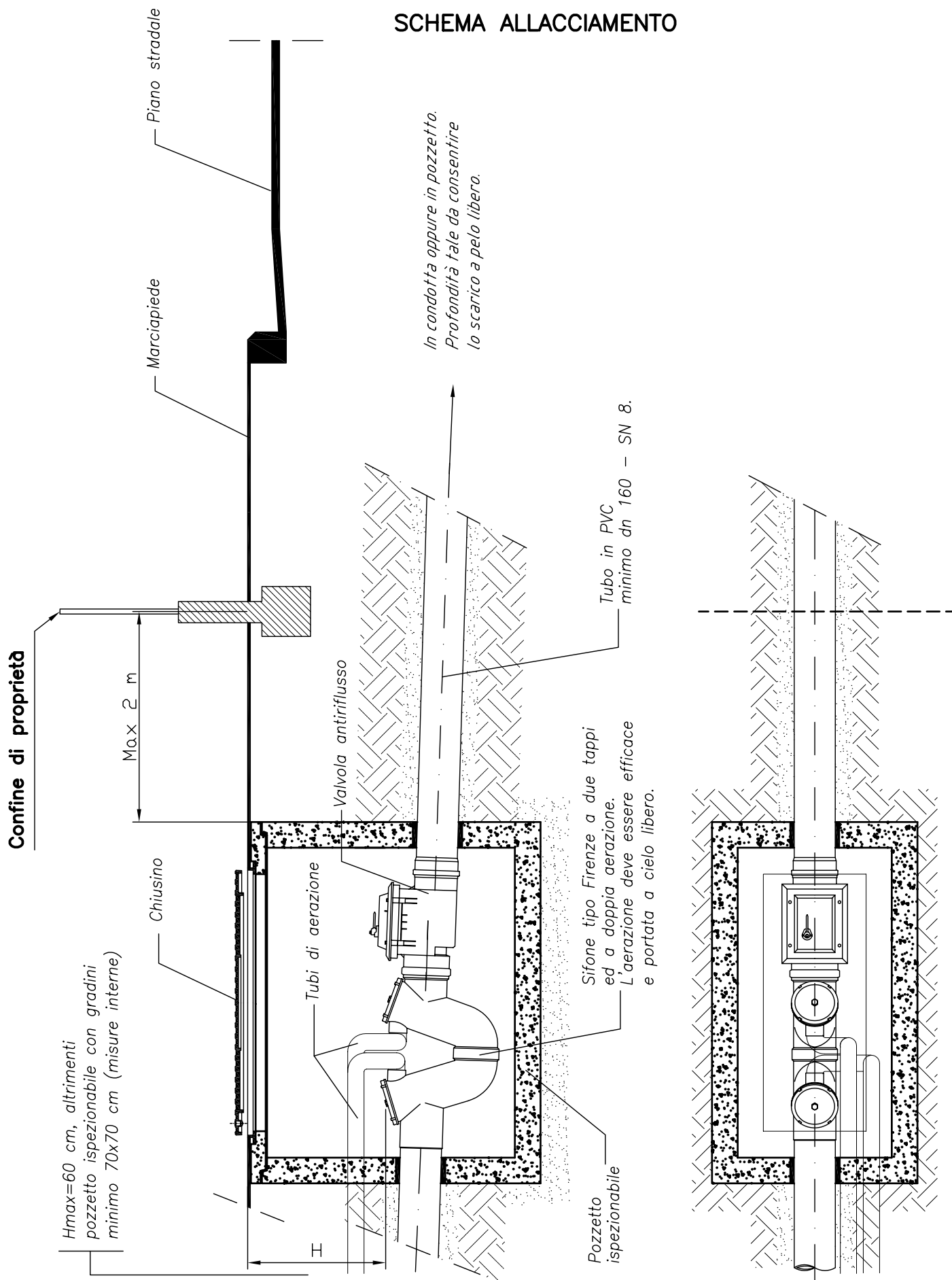
Le immissioni devono essere tali da
garantire uno spazio di diametro minimo
interno al pozzetto di 70 cm per
consentire il movimento dell'operatore.
Max 4 immissioni previa verifica statica.

*Il tubo di immissione
non deve occupare la
sezione utile della
condotta principale,
anche nell'ipotesi di
immissione diretta,
senza pezzo speciale,
che si realizza se $H < 30$.*

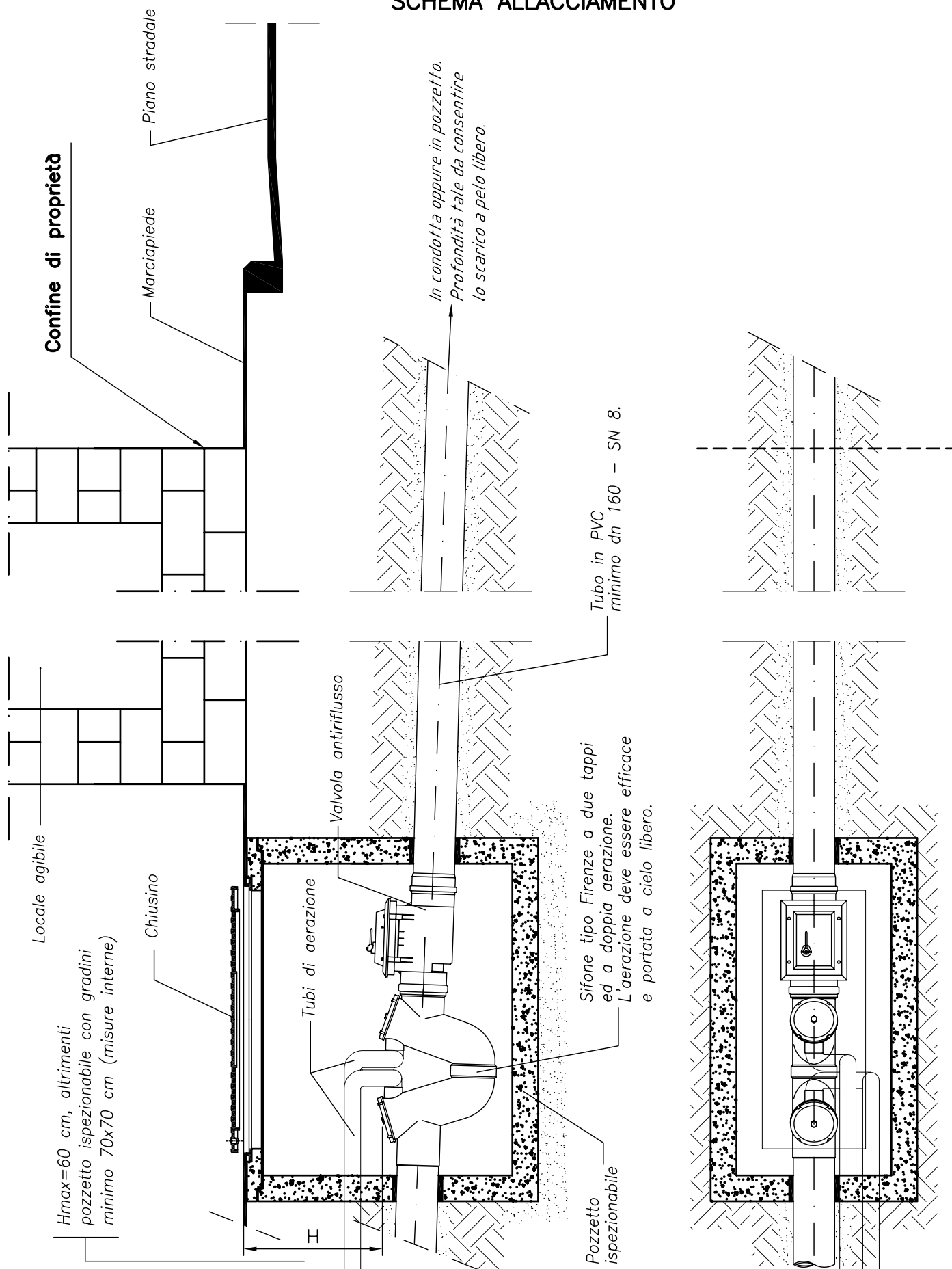
SCHEMA ALLACCIAMENTO IN POZZETTO TUBO IMMISSIONE IN PVC



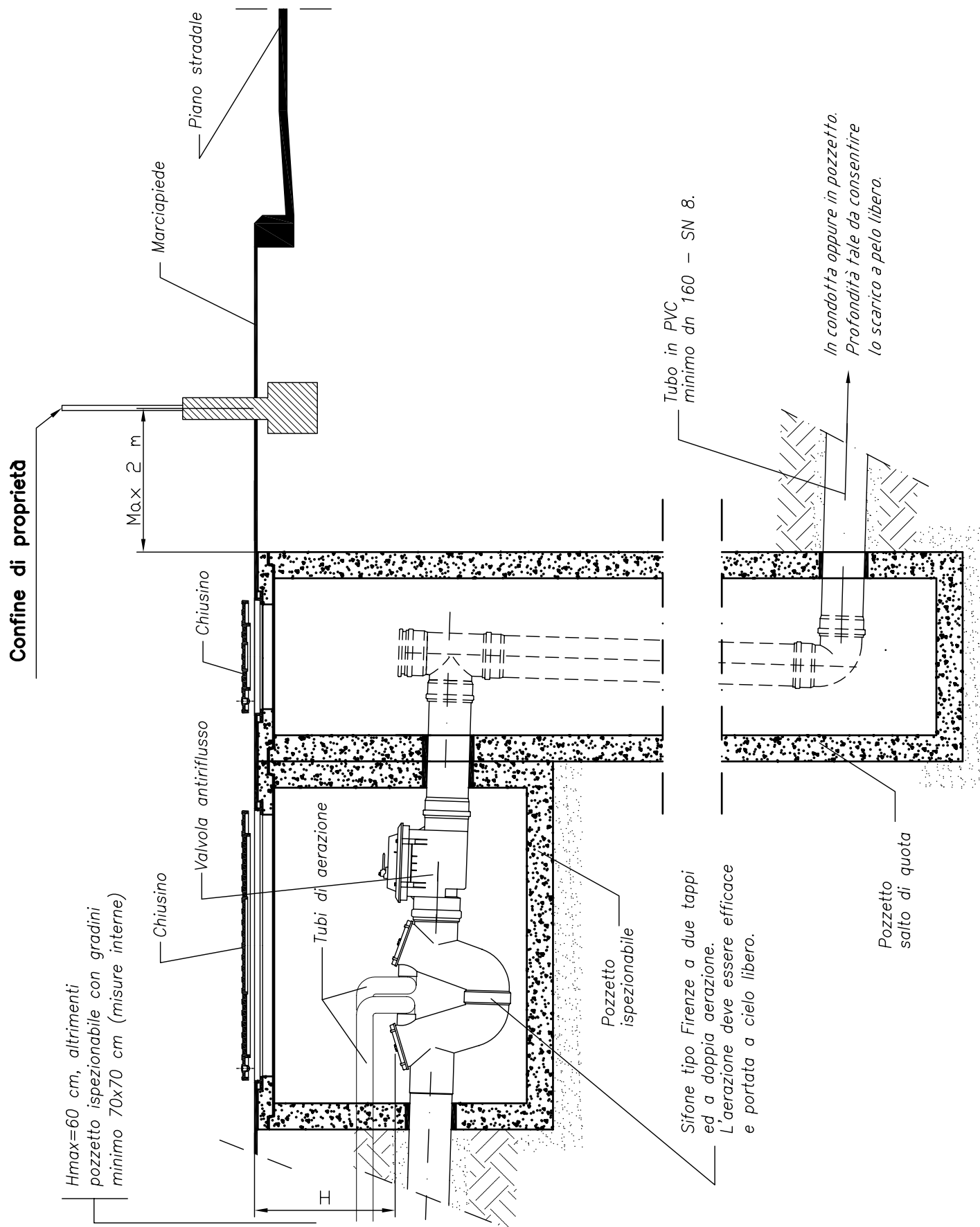
SCHEMA ALLACCIAMENTO



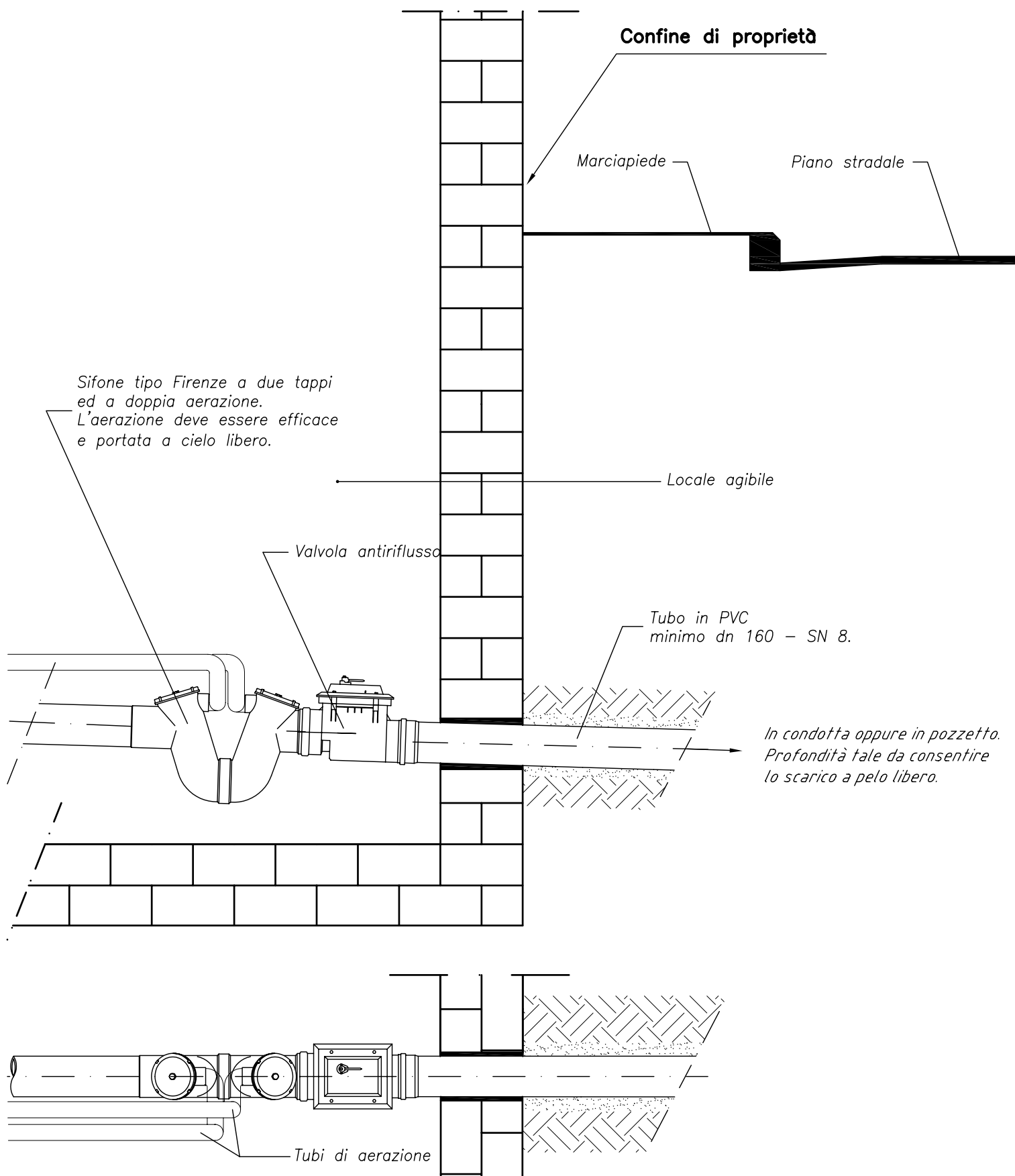
SCHEMA ALLACCIAMENTO



SCHEMA ALLACCIAMENTO QUALORA SUSSISTANO VINCOLI AUTORIZZATIVI
PER LA QUOTA D'INTERRAMENTO DELLE IMMISSIONI IN AREA PUBBLICA

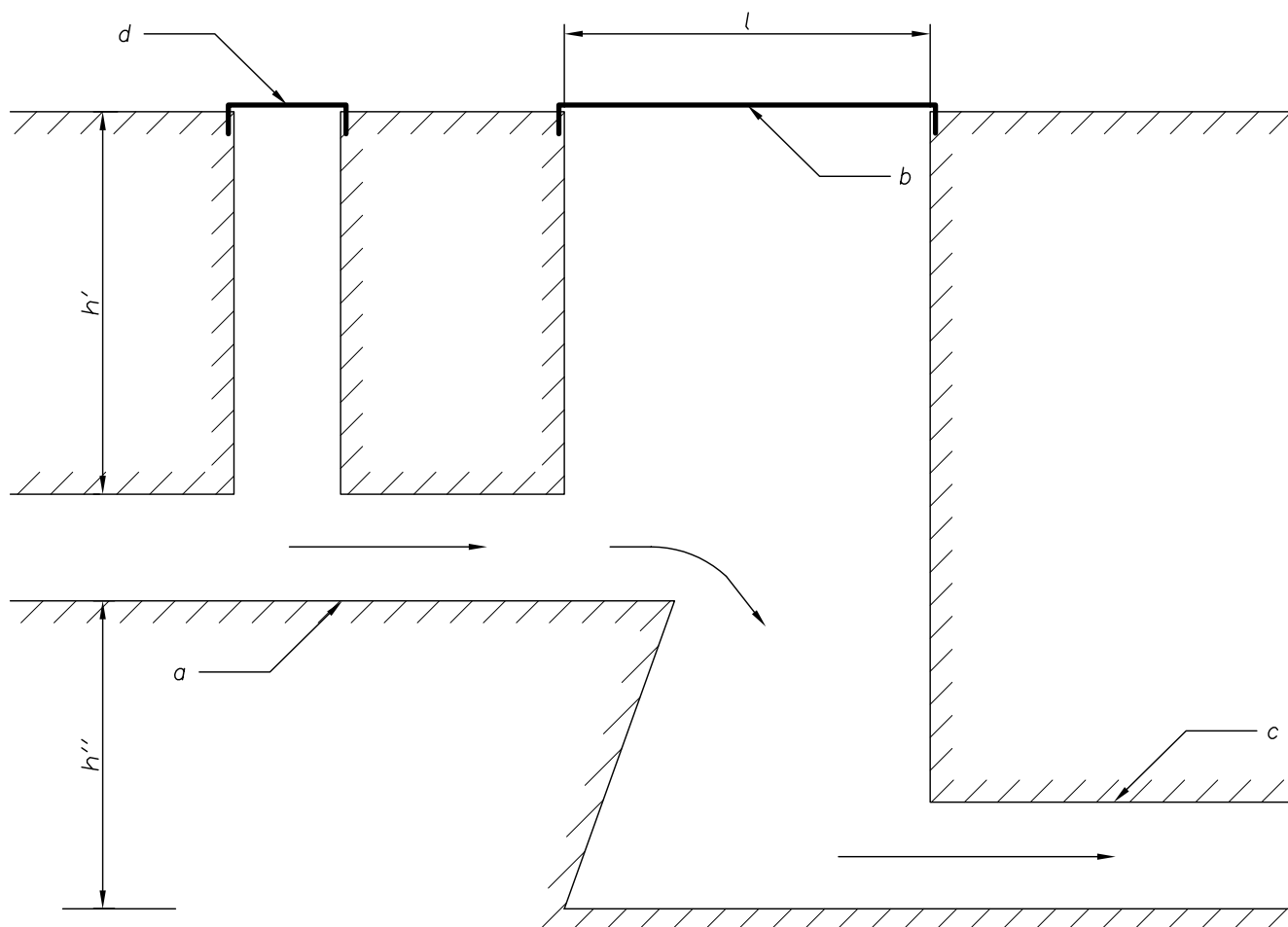


**SCHEMA ALLACCIAMENTO QUALORA SUSSISTANO VINCOLI AUTORIZZATIVI
PER LA QUOTA D'INTERRAMENTO DELLE IMMISSIONI IN AREA PUBBLICA**



	ANNESSO 1			
	N°. COMMESSA (Job n°)	ID DOCUMENTO (Document id)	REV. (Issue)	FOGLIO (Sheet)
	—	103207	1	14
ALLACCIAMENTI FOGNATURA				

SCHEMA TIPO POZZETTO DI ISPEZIONE E PRELIEVO PER SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI



Caratteristiche e dimensioni del pozzetto di ispezione e prelievo:

h' = variabile

h'' = non inferiore a 40 cm

l = non inferiore a 70 cm

a = tronco di fognatura che convoglia le acque nel pozzetto

b = bocca del pozzetto di sezione quadrata

c = tronco di fognatura di uscita delle acque

d = pozzetto per il prelievo automatico del campione (diametro minimo 30 cm)

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

PARTE C SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE

Allegato 3 Tabelle

- assimilabilità secondo l'articolo 101 comma 7 del D.Lgs.152/06
- parametri di assimilabilità degli scarichi di acque reflue industriali agli scarichi di acque reflue domestiche
- valori-limite per lo scarico in rete fognaria
- tabella classificazione scarichi in base al criterio di prevalenza

Approvato dall'Assemblea dell'Agenzia di ambito per i servizi pubblici di Bologna

in data 23/05/2007

TABELLA 1

Peso vivo medio annuo corrispondente ad una produzione di 340 kg di azoto, al netto delle perdite di stoccaggio e distribuzione, da considerare ai fini dell'assimilazione delle acque reflue domestiche (articolo 101 comma 7 del d.lgs. n. 152/06).

SPECIE ALLEVATA	PESO VIVO MEDIO PER ANNO (TONNELLATA)
Scrofe con suinetti fino a 30 kg	3,4
Suini in accrescimento/ingrasso	3
Vacche da latte in produzione	2,5
Rimonta vacche da latte	2,8
Bovini all'ingrasso	4
Galline ovaiole	1,5
Polli da carne	1,4
Tacchini	2
Cunicoli	2,4
Ovicaprini	3,4
Equini	4,9

TABELLA 2

Parametri di assimilabilità degli scarichi di acque reflue industriali agli scarichi di acque reflue domestiche, ai sensi dell'articolo 45 della sezione C del regolamento del Servizio idrico integrato, riferiti alla tabella I del punto 5) della direttiva regionale concernente indirizzi per l'applicazione del d.lgs. n. 152/1999 approvata con atto deliberativo della Giunta regionale n. 1053 del 09.06.2003;

PARAMETRI		UNITA' DI MISURA	LIMITI
1	PORTATA MEDIA	mc/giorno	15
2	pH		5,5 - 9,5
3	TEMPERATURA	°C	≤ 30
4	COLORE (diluizione 1:40)		non percettibile
5	MATERIALI GROSSOLANI		assenti
6	SOLIDI SOSPESI TOTALI	mg/l	≤ 700
7	BOD5 (come ossigeno)	mg/l	≤ 300
8	COD (come ossigeno)	mg/l	≤ 700
9	RAPPORTO COD/BOD5		≤ 2,2
10	FOSFORO TOTALE (come P)	mg/l	≤ 30
11	AZOTO AMMONIACALE (come NH ₄)	mg/l	≤ 50
12	AZOTO NITROSO (come N)	mg/l	≤ 0,6
13	AZOTO NITRICO (come N)	mg/l	≤ 30
14	GRASSI E OLI ANIMALI E VEGETALI	mg/l	≤ 40
15	TENSIOATTIVI	mg/l	≤ 20

Per i restanti parametri/sostanze valgono i valori limite previsti alla tabella 3 dell'allegato 5 del d.lgs. n. 152/06. per lo scarico in acque superficiali.

TABELLA 3

Valori-limite di emissione in fognatura.

Numero parametro	PARAMETRI	unità di misura	Limiti
1	PH		5,5-9,5
2	Temperatura	°C	< 40°C
3	Colore		non percettibile con diluizione 1:40
4	Odore		non deve essere causa di molestie
5	materiali grossolani		Assenti
6	Solidi sospesi totali	mg/L	≤200
7	BOD ₅ (come O ₂)	mg/L	≤250
8	COD (come O ₂)	mg/L	≤500
9	Alluminio	mg/L	≤2,0
10	Arsenico	mg/L	≤0,5
11	Bario	mg/L	-
12	Boro	mg/L	≤4
13	Cadmio	mg/L	≤0,02
14	Cromo totale	mg/L	≤4
15	Cromo VI	mg/L	≤0,20
16	Ferro	mg/L	≤4
17	Manganese	mg/L	≤4
18	Mercurio	mg/L	≤0,005
19	Nichel	mg/L	≤4
20	Piombo	mg/L	≤0,3
21	Rame	mg/L	≤0,4
22	Selenio	mg/L	≤0,03
23	Stagno	mg/L	
24	Zinco	mg/L	≤1,0
25	Cianuri totali (come CN)	mg/L	≤1,0
26	Cloro attivo libero	mg/L	≤0,3
27	Solfuri (come H ₂ S)	mg/L	≤2
28	Solfiti (come SO ₃)	mg/L	≤2
29	Solfati (come SO ₄)	mg/L	≤1000
30	Cloruri	mg/L	≤1200
31	Fluoruri	mg/L	≤12
32	Fosforo totale (come P)	mg/L	≤10
33	Azoto ammoniacale (come NH ₄)	mg /L	≤30
34	Azoto nitroso (come N)	mg/L	≤0,6
35	Azoto nitrico (come N)	mg /L	≤30
36	Grassi e oli animali/vegetali	mg/L	≤40
37	Idrocarburi totali	mg/L	≤10
38	Fenoli	mg/L	≤1
39	Aldeidi	mg/L	≤2
40	Solventi organici aromatici	mg/L	≤0,4

41	Solventi organici azotati	mg/L	≤0,2
42	Tensioattivi totali	mg/L	≤4
43	Pesticidi fosforati	mg/L	≤0,10
44	Pesticidi totali (esclusi i fosforati)	mg/L	≤0,05
	tra cui:		
45	- aldrin	mg/L	≤0,01
46	- dieldrin	mg/L	≤0,01
47	- endrin	mg/L	≤0,002
48	- isodrin	mg/L	≤0,002
49	Solventi clorurati	mg/L	≤2
50	<i>Escherichia coli</i>	UFC/100mL	
51	Saggio di tossicità acuta		il campione non è accettabile quando dopo 24 ore il numero degli organismi immobili è uguale o maggiore del 80% del totale

Parametri aggiuntivi rispetto al d.lgs. 152/06

Numero parametro	PARAMETRI	unità di misura	Limiti massimi raccomandati
8 bis	COD/BOD ₅		≤2,2
35 bis	Azoto totale (come N)	mg/L	≤50

TABELLA 4

Classificazione degli scarichi in base al criterio di prevalenza

ATTIVITA'	A.R. INDUSTRIALI	A. R. DOMESTICHE	ATTIVITA'	A.R. INDUSTRIALI	A. R. DOMESTICHE
Allevamenti ittici (2)	●		Editoria – tipografia (con acque di lavorazione)	●	
Magazzini ortofrutticoli (con scarico acque di lavorazione) (2)	●		Raffineria	●	
Magazzini ortofrutticoli (senza scarico acque di lavorazione)		●	Industria di prodotti chimici	●	
Cave	●		Industria delle materie plastiche (con acque di lavorazione)	●	
Produzione di sale	●		Produzione di vetroceramici e/o ceramici	●	
Industrie alimentari della carne (lavorazione e conservazione)	●		Produzione e lavorazione di metallo (con acque di lavorazione)	●	
Industrie alimentari del pesce (lavorazione e conservazione)	●		Produzione e distribuzione energia elettrica, gas, acqua e trattamento rifiuti (con acque di lavorazione)	●	
Industrie alimentari di frutta e ortaggi (lavorazione e conservazione)	●		Autolavaggi	●	
Industrie alimentari di oli e grassi (lavorazione e conservazione)	●		Auto officine con lavaggio pezzi (con acque di lavorazione)	●	
Industria lattiero casearia (lavorazione e conservazione)	●		Autodemolitori	●	
Lavorazione di granaglie e prodotti amidacei	●		Lavaggio cisterne ed autocisterne	●	
Cantine (2)	●		Distributori di carburanti	● (1)	
Industrie di produzione bevande in genere (liquorificio, ecc.)	●		Commercio al dettaglio con lavorazione di carni o pesce		●
Frantoi (2)	●		Rivendita pane		●
Magazzini di granaglie e prodotti amidacei (senza lavorazione)		●	Forno – Pasticceria – Pasta fresca – Rosticceria		●
Ind. per l'alimentazione animale (lavorazione e conservazione)	●		Chioschi per piadine – Gelaterie e similari		●
Produzione pasti industriali	●		Alberghi con ristorazione – Ristoranti - Mense		● **
Ind. tessili con acqua di produzione	●		Alberghi senza ristorazione		●
Ind. tessili senza acqua di produzione		●	Bar		●
Industria conciaria	●		Impianti natatori (3)		● **
Industria del legno e derivati (con acque di lavorazione)	●		Lavanderie a secco a ciclo chiuso e lavanderie ad acqua per l'utenza residenziale – Stirerie		●
Cartiera	●		Lavanderie industriali	●	
Ipermercati con attività di lavorazione degli alimenti che produca acque reflue		● **	Laboratori di parrucchieri, barbieri e istituti di bellezza		●
Ipermercati senza attività di lavorazione degli alimenti che produca acque reflue		●	Ambulatori medici		● **
Produzione di prodotti dermocosmetici con lavorazione e lavaggio attrezzature	●		Strutture sanitarie (case di cura, ospedali, laboratori di analisi)	●	
Confezionamento di prodotti dermocosmetici senza uso di acque		●	Deposito prodotti vari (materie prime e rifiuti, ecc.) con possibile contaminazione delle acque meteoriche di dilavamento	●	

**con eventuali prescrizioni tecniche indicate nell'autorizzazione all'allaccio.

- (1): le acque meteoriche di dilavamento dei piazzali dovranno essere soggette ad un trattamento appropriato secondo quanto indicato nella delibera della Regione Emilia-Romagna n. 286 del 14 febbraio 2005.
- (2) Sono considerate acque reflue industriali se non assimilate per legge alle domestiche.
- (3) Solo se rispettano il limite di portata giornaliera fissata dalla tab 1 del punto 5 della d.g.r. 1053/03.

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**PARTE C
SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

Allegato 4

**Procedura autorizzazione per lo scarico di acque reflue industriali
ed industriali assimilabili alle domestiche**

Approvato dall'Assemblea dell'Agenzia di ambito per i servizi pubblici di Bologna

in data 23/05/2007

Indice

1. Generalità	1
2. Autorizzazioni per nuovi scarichi di acque reflue industriali e acque reflue industriali assimilate ed assimilabili alle domestiche.....	1
3. Procedura di rinnovo dell'autorizzazione	2
4. Modulistica.....	3

1. Generalità

Si disciplinano le procedure di rilascio delle autorizzazioni allo scarico secondo quanto previsto dal d.lgs. n. 152/06 per gli scarichi di acque reflue industriali e per gli scarichi di acque reflue industriali assimilate ed assimilabili alle domestiche e dalla delibera della Giunta regionale n. 1053 del 09/06/2003 concernente gli indirizzi per l'applicazione del d.lgs. n. 152/99 e s.m.i..

Per chiedere l'autorizzazione allo scarico in fognatura o il rinnovo di un'autorizzazione precedente, i titolari degli scarichi si devono rivolgere allo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) o, ove assente, all'ufficio preposto del Comune ove lo scarico è ubicato.

Presso tali soggetti, devono essere disponibili i seguenti moduli:

- domanda di autorizzazione / rinnovo autorizzazione / variazione / voltura per scarico di acque reflue industriali/urbane, come da facsimile in paragrafo 4;
- modulo di accettazione del pagamento degli oneri di istruttoria per il rilascio del parere relativo all'autorizzazione allo scarico di acque reflue in fognatura, come da facsimile in paragrafo 4;
- domanda di allacciamento alla rete fognaria come da modulo contenuto nell'allegato 1 al regolamento.

Il modulo per la presentazione della domanda di autorizzazione o di rinnovo dell'autorizzazione allo scarico dovrà essere compilato in ogni sua parte ed essere correlato da tutti gli allegati richiesti.

Per gli scarichi industriali che si approvvigionano totalmente dal pubblico acquedotto i volumi scaricati saranno quelli dichiarati nel modulo di richiesta di autorizzazione allo scarico e saranno confrontati con le letture del misuratore di utenza se presente.

Per gli scarichi industriali in fognatura che utilizzano fonti di approvvigionamento alternative al pubblico acquedotto, i titolari devono dotarsi di idoneo strumento di misura dei quantitativi prelevati, che può essere fornito su richiesta dal gestore del Servizio idrico integrato. Tale strumento deve essere sempre accessibile al gestore per le letture di controllo. Le eventuali attività di verifica di buon funzionamento delle apparecchiature di misura sono sempre consentite al gestore, che le svolgerà senza richiedere alcun onere all'utente titolare dell'apparecchiatura controllata. I volumi scaricati saranno quelli dichiarati nel modulo di richiesta di autorizzazione allo scarico e saranno confrontati con le letture dello strumento di misura dei quantitativi prelevati.

Per gli insediamenti che danno luogo a scarico in fognatura di acque reflue industriali e di acque reflue industriali assimilate ed assimilabili alle domestiche i cui prelievi e/o scarichi di lavorazione risultino superiori ai limiti volumetrici indicati nell'autorizzazione, il gestore si riserva la facoltà di imporre in qualsiasi momento l'installazione di misuratori di portata allo scarico o al prelievo al fine di definire esattamente i volumi di acqua utilizzati nelle lavorazioni e scaricati in fognatura.

2. **Autorizzazioni per nuovi scarichi di acque reflue industriali e acque reflue industriali assimilate ed assimilabili alle domestiche**

Ai sensi della sezione C del regolamento, sono da intendersi nuovi scarichi di acque reflue industriali e di acque reflue industriali assimilate ed assimilabili alle domestiche quelli relativi a:

- a) acque reflue scaricate da nuovi edifici o installazioni in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento;
- b) scarichi di acque reflue industriali già autorizzati relativi ad attività trasferite in altro luogo ovvero soggette a significative modifiche del ciclo produttivo da cui derivi uno scarico avente caratteristiche

qualitativamente o quantitativamente diverse da quelle dello scarico preesistente (articolo 124, comma 12, del d.lgs. n. 152/06).

In caso di domanda di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali, il richiedente presenta la domanda redatta su apposita modulistica e corredata della documentazione integrativa indicata. Il richiedente dovrà corredare la domanda con il modulo di accettazione del pagamento degli oneri di istruttoria per il rilascio del parere relativo all'autorizzazione allo scarico di acque reflue in fognatura da parte del gestore. Tali oneri sono fissati dal gestore e sono riportati nel relativo prezzario. Per il relativo pagamento il gestore emetterà fattura intestata al richiedente l'autorizzazione.

Nel caso in cui il rilascio dell'autorizzazione allo scarico sia subordinato all'espressione del parere tecnico dell'ARPA, il richiedente dovrà corredare la domanda anche con il modulo di accettazione del pagamento degli oneri di istruttoria fissati dalla Regione Emilia-Romagna per le prestazioni dell'Agenzia. L'ARPA emetterà fattura intestata al richiedente dell'autorizzazione allo scarico.

Lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) o, ove assente, l'ufficio preposto del Comune, al ricevimento della domanda e della documentazione accessoria ne verificano la completezza e ne inoltrano una copia al gestore ed eventualmente all'ARPA, allegando il/i modulo/i di impegno al pagamento degli oneri di rilascio del/dei parere/i.

Il gestore, entro 45 giorni dalla data di ricezione della domanda, esprime il proprio parere in merito alla richiesta di autorizzazione allo scarico inviandolo all'ufficio da cui è pervenuta la richiesta per il rilascio dell'autorizzazione. Nel caso sia richiesto, ARPA esprimerà il proprio parere entro 60 giorni, comprensivo di quello del gestore.

Qualora la documentazione presentata risulti insufficiente per il rilascio del parere, il gestore richiede all'ufficio da cui è pervenuta la richiesta, entro 30 giorni dalla data di ricezione della domanda, le integrazioni ritenute necessarie. La richiesta di integrazioni blocca la decorrenza dei termini per il rilascio del parere da parte del gestore che riprenderanno dalla data di ricezione delle integrazioni.

Il gestore, tenuto conto della capacità dei propri impianti di depurazione e della tipologia di attività richiedente, valutata l'impossibilità di accettare all'impianto lo scarico da questa derivante anche con prescrizioni, può comunicare parere negativo all'autorizzazione, dandone adeguata motivazione scritta.

Il gestore, nel caso in cui ritenga opportuno che lo scarico generato dall'attività in esame necessiti di un pretrattamento, comunica all'ufficio da cui è pervenuta la richiesta il proprio parere favorevole al rilascio dell'autorizzazione allo scarico, allegando le prescrizioni ritenute idonee.

E' facoltà del gestore, con oneri a proprio carico, effettuare tutti i sopralluoghi ed i controlli che ritenga necessari per valutare il rispetto delle prescrizioni contenute nell'autorizzazione.

La richiesta di allacciamento alla fognatura va inoltrata direttamente al gestore utilizzando l'opportuna modulistica.

3. Procedura di rinnovo dell'autorizzazione

Il rinnovo dell'autorizzazione allo scarico di acque reflue va richiesto ai soggetti di cui al comma 2 del punto 1 sull'apposita modulistica. La domanda di rinnovo va inoltrata un anno prima della data prevista per la scadenza dell'autorizzazione. Il richiedente dovrà corredare la domanda del modulo di impegno al pagamento degli oneri amministrativi di rilascio del parere da parte del gestore. Per il relativo pagamento il gestore emetterà fattura intestata al richiedente l'autorizzazione.

Nel caso in cui il rinnovo dell'autorizzazione allo scarico sia subordinato all'espressione del parere tecnico dell'ARPA, il richiedente dovrà corredare la domanda anche con il modulo di accettazione del pagamento degli oneri di istruttoria fissati dalla Regione Emilia-Romagna per le prestazioni dell'Agenzia. L'ARPA emetterà fattura intestata al richiedente dell'autorizzazione allo scarico.

I soggetti di cui al comma 2 del punto 1, al ricevimento della domanda e della documentazione accessoria ne verificano la completezza e ne inoltrano una copia al gestore ed eventualmente all'ARPA allegando il/i modulo/i di impegno al pagamento degli oneri di rilascio del/dei parere/i. Il gestore, entro 45 giorni dalla data di ricezione della domanda, esprime il proprio parere in merito alla richiesta di autorizzazione allo scarico inviandolo all'Ente da cui è pervenuta la richiesta per il rinnovo dell'autorizzazione. Nel caso sia richiesto ARPA esprimerà il proprio parere entro 60 giorni, comprensivo di quello del gestore.

Qualora la documentazione presentata risulti insufficiente per il rilascio del parere, il gestore richiede all'ufficio da cui è pervenuta la richiesta, entro 30 giorni dalla data di ricezione della domanda, le integrazioni ritenute necessarie. La richiesta di integrazioni blocca la decorrenza dei termini per il rilascio del parere da parte del gestore che riprenderanno dalla data di ricezione delle integrazioni.

I richiedenti sono autorizzati allo scarico anche dopo la decorrenza dei termini dell'autorizzazione, nel rispetto di quanto previsto nella precedente autorizzazione, solo se hanno provveduto ad inoltrare la domanda di rinnovo secondo quanto previsto dall'articolo 124 comma 8 del d.lgs. n. 152/06.

Per scarichi di sostanze pericolose di cui all'articolo 57 del presente regolamento, i richiedenti sono autorizzati allo scarico anche dopo la decorrenza dei termini dell'autorizzazione per un periodo massimo di sei mesi, trascorsi i quali lo stesso dovrà cessare immediatamente. Tale condizione è applicabile se la domanda di rinnovo è stata presentata un anno prima della scadenza e comunque nel rispetto di quanto previsto nella precedente autorizzazione.

4. Modulistica

Seguono i moduli:

- Fac-simile delle domanda di autorizzazione allo scarico
- Fac-simile delle domanda di rinnovo dell'autorizzazione allo scarico
- Fac-simile delle domanda di voltura dell'autorizzazione allo scarico
- Scheda di rilevamento dell'attività e dello scarico di acque reflue industriali e/o di acque meteoriche di dilavamento da stabilimento industriale
- Modulo di accettazione del pagamento degli oneri di istruttoria per il rilascio del parere del gestore relativo all'autorizzazione allo scarico di acque reflue in fognatura
- Modulo di impegno al pagamento degli oneri di rilascio del parere di ARPA

AL COMUNE DI XXX

Il sottoscritto (1) _____

in qualità di _____

☐ della Ditta _____

Sede Legale in _____ Via _____ Prov. _____

(recapito telefonico n. _____)

esercente _____ l'attività _____ di _____

☐ classificata industria insalubre

☐ non classificata industria insalubre

☐ dell'immobile sito in Comune di _____ Prov. _____
in via _____ n. _____

CHIEDE

a norma degli artt. 124 e 125 del d.lgs. 152/06 e del vigente regolamento del Servizio idrico integrato

L'AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO

nella fognatura comunale di via _____ delle acque
provenienti dal processo produttivo svolto nel sopra indicato insediamento;

Allo scopo allega in _____ copie:

1. Idonea planimetria sottoscritta da tecnico abilitato (in scala 1:200 minima) con esatta indicazione della localizzazione del/i punto/i di immissione dello scarico in questione nel corpo ricettore e del/i punto/i di misurazione e campionamento delle acque reflue, riportante anche il tracciato delle reti fognarie interne dell'insediamento (acque bianche, acque nere, acque tecnologiche), il progetto in pianta e sezione del/i pozzetto/i di campionamento e l'ubicazione dell'eventuale impianto di trattamento delle acque di scarico;
2. Planimetria catastale dell'insediamento;
3. Relazione tecnica relativa all'attività svolta presso l'insediamento, sulle modalità di stoccaggio dei rifiuti e materie prime e le schede di sicurezza dei prodotti utilizzati;
4. Relazione tecnica inerente il sistema di scolo delle acque reflue;
5. Relazione tecnica, planimetria e sezioni dell'impianto di depurazione con le schede di sicurezza dei reagenti utilizzati;

6. Relazione tecnica sul funzionamento dei sistemi di sicurezza e le procedure operative da adottarsi in caso di incidente, guasto, manutenzione degli impianti;
7. Scheda di rilevamento di scarico.

Il sottoscritto è consapevole delle disposizioni di cui all'art. 46 del d.p.r. 28.12.2000 n. 445, delle sanzioni previste dall'art. 76 e della decadenza dei benefici prevista dall'art. 75 del medesimo d.p.r. in caso di dichiarazioni false e mendaci.

_____, lì

firma (2)

(1) I dati personali richiesti nel modulo saranno trattati dal Comune di nel rispetto delle disposizioni del d.lgs. n. 196 del 30/06/2003. Dichiaro inoltre di avere preso visione dell'informazione prevista in tale decreto.

Data

Firma

marca
da bollo
legale

AL COMUNE DI XXX

Il sottoscritto (1) _____

in qualità di _____

☐ della Ditta _____

Sede Legale in _____ Via _____ Prov. _____

(recapito telefonico n. _____)

esercente _____ l'attività _____ di _____

☐ classificata industria insalubre

☐ non classificata industria insalubre

☐ dell'immobile sito in Comune di _____ Prov. _____
in via _____ n. _____

CHIEDE

a norma degli artt. 124 e 125 del d.lgs. 152/06 e del vigente regolamento del Servizio idrico integrato

il RINNOVO DELL'AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO

P.G. N. _____ DEL _____ IN SCADENZA IL _____

nella fognatura comunale di via _____ delle acque
provenienti dal processo produttivo svolto nel sopra indicato insediamento;

Allo scopo allega in _____ copie:

- Dichiarazione del titolare dello scarico di corrispondenza dell'attività produttiva, degli impianti fognari e degli eventuali impianti di trattamento delle acque di scarico a quanto indicato in sede di rilascio dell'autorizzazione di cui si chiede il rinnovo o eventuali aggiornamenti degli impianti produttivi e di trattamento delle acque di scarico; (3)
- Analisi qualitativa degli scarichi esistenti rilevabile da rapporto di prova avente data non anteriore a tre mesi dalla data di presentazione della domanda e firmato da tecnico abilitato. Il campione sottoposto ad analisi dovrà essere stato prelevato da personale del laboratorio effettuante l'analisi;
- Copia dell'autorizzazione di cui si chiede il rinnovo.

Il sottoscritto è consapevole delle disposizioni di cui all'art. 46 del d.p.r. 28.12.2000 n. 445, delle sanzioni previste dall'art. 76 e della decadenza dei benefici prevista dall'art. 75 del medesimo d.p.r. in caso di dichiarazioni false e mendaci.

_____, lì

firma (2)

(1) I dati personali richiesti nel modulo saranno trattati dal Comune di nel rispetto delle disposizioni del d.lgs. n. 196 del 30/06/2003. Dichiaro inoltre di avere preso visione dell'informazione prevista in tale decreto.

Data

Firma

AL COMUNE DI XXX

Il sottoscritto (1) _____

in qualità di _____

☐ della Ditta _____

Sede Legale in _____ Via _____ Prov. _____

(recapito telefonico n. _____)

esercente _____ l'attività _____ di _____

☐ dell'immobile sito in Comune di _____ Prov. _____
in via _____ n. _____

CHIEDE

a norma del d.lgs. 152/06 e del vigente regolamento del Servizio idrico integrato

la **VOLTURA DELL'AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO**

P.G. N. _____ DEL _____ RILASCIATA

☐ alla Ditta _____

Sede Legale in _____ Via _____ Prov. _____

(recapito telefonico n. _____)

esercente _____ l'attività _____ di _____

☐ all'immobile sito in Comune di _____ Prov. _____
in via _____ n. _____

A tale proposito dichiara che **non** sono intervenute modificazioni agli scarichi idrici già autorizzati con il provvedimento sopra citato e che la ns. ditta ha rilevato l'attività preesistente per _____ (specificare: es. cessione attività, affitto d'Azienda, variazione della ragione sociale, ecc.).

Allo scopo allega:

- Precedente autorizzazione in originale;
- Copia dell'atto di proprietà o autocertificazione che attesti la titolarità dello scarico;

- Dichiarazione dalla quale risulti il permanere delle caratteristiche quali-quantitative dell'impianto già autorizzato / Fascicolo rilasciato al precedente titolare dello scarico firmato in ogni sua pagina dal subentrante.

Il sottoscritto è consapevole delle disposizioni di cui all'art. 46 del d.p.r. 28.12.2000 n. 445, delle sanzioni previste dall'art. 76 e della decadenza dei benefici prevista dall'art. 75 del medesimo d.p.r. in caso di dichiarazioni false e mendaci.

_____, lì

firma (2)

(1) I dati personali richiesti nel modulo saranno trattati dal Comune di nel rispetto delle disposizioni del d.lgs. n. 196 del 30/06/2003. Dichiaro inoltre di avere preso visione dell'informazione prevista in tale decreto.

Data

Firma

(2) Da sottoscrivere dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritte e presentate unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore o secondo le ulteriori modalità di cui all'art. 38 del d.p.r. 445/00.

(3) Per ciò che riguarda l'autocertificazione della corrispondenza dell'attività produttiva si può utilizzare la scheda di rilevamento dell'attività e dello scarico di acque reflue industriali e/o di acque meteoriche di dilavamento da stabilimento industriale.

d.lgs. n. 152/06

**SCHEDA DI RILEVAMENTO DELL'ATTIVITA' E DELLO SCARICO DI
ACQUE REFLUE INDUSTRIALI E/O DI ACQUE METEORICHE DI
DILAVAMENTO DA STABILIMENTO INDUSTRIALE**

(da allegare alla domanda di autorizzazione allo scarico)

☐

Primo rilascio

☐

Modifica

☐

Rinnovo

1) IDENTIFICAZIONE DELL'AZIENDA

Denominazione _____

Sede legale in via _____ n° _____

cap. _____ Comune _____ Prov. _____

Tel. _____ Fax _____ E-mail _____

N° iscrizione C.C.I.A.A. _____ Codice ISTAT _____

C.F. _____ Partita I.V.A. _____

Legale rappresentante _____

recapito in via _____ n° _____

cap. _____ Comune _____

Tel. _____ Fax _____ E-mail _____

2) DATI GENERALI DELLO STABILIMENTO

Denominazione _____

Via _____ n° _____

cap. _____ Comune _____

C.F. _____ Partita I.V.A. _____

Responsabile dello stabilimento produttivo:

Via _____ n° _____

cap. _____ Comune _____

Tel. _____ Fax _____ E-mail _____

Responsabile legale dello scarico:

Nome _____ Cognome _____

Luogo e data di nascita _____

Tel. _____ Fax _____ E-mail _____

[illegible]

B2) SOTTOPRODOTTI O PRODOTTI INTERMEDI

Denominazione	Unità di misura	Q.tà max giornaliera prodotta	Q.tà annuale prodotta

B3) PRODOTTI FINITI

Denominazione	Unità di misura	Q.tà max giornaliera prodotta	Q.tà annuale prodotta

DEPOSITO MATERIE PRIME EFFETTUATO:

All'interno dello stabilimento

All'esterno dello stabilimento

MODALITA' DI DEPOSITO MATERIE PRIME

B4) APPROVVIGIONAMENTO IDRICO

a terzi

Codice rifiuto	Quantità annua prodotta (in m ³ o kg)

4) SCARICO

A) IMPIANTO DI TRATTAMENTO DI ACQUE REFLUE (DEPURATORE)

Presenza del depuratore	SI	NO
-------------------------	----	----

In caso affermativo fornire le seguenti informazioni:

Caratteristiche qualitative dei reflui in ingresso all'impianto di trattamento

[illegible]

Tipo di impianto/trattamento

Tipo di gestione: Individuale diretta Consortile

Affidata a ditta esterna (nome ditta) _____
indirizzo _____

Capacità di trattamento m³/giorno _____Fanghi prodotti m³/giorno _____

m³/anno _____

Caratteristiche chimico-fisiche dei fanghi prodotti

Luogo e modalità di stoccaggio dei fanghi prima dello smaltimento

Smaltimento dei fanghi prodotti:

In proprio

A terzi

A ditte debitamente autorizzate ai
sensi del d.lgs. 152/06

B) CARATTERISTICHE DELLO SCARICO TERMINALE

Lo scarico terminale è formato:

dalle acque reflue industriali di un unico processo produttivo

dalle acque reflue industriali provenienti da processi produttivi diversi

dall'unione delle acque reflue industriali provenienti dai processi produttivi con
altre acque reflue prodotte all'interno dello stabilimento specificare:

acque reflue domestiche (servizi igienici, mense ecc..)

acque meteoriche di dilavamento

Presenza di ulteriori punti terminali di scarico originati dallo stabilimento: SI NO

in caso affermativo specificare numero, tipologia e recapito di tali scarichi (la loro
localizzazione deve essere riportata sulle planimetrie allegate alla domanda di
autorizzazione):

altri scarichi di acque reflue industriali

in rete fognaria

in acque superficiali

sul suolo

scarichi di acque reflue domestiche (servizi igienici, mense ecc..)

in rete fognaria

in acque superficiali

sul suolo

scarichi di acque meteoriche di dilavamento

in rete fognaria

in acque superficiali

sul suolo

ulteriori dati sulle superfici di raccolta delle acque meteoriche:

superfici di tetti e/o terrazze

mq _____

superfici impermeabili scoperte (piazzali, ecc..)

mq _____

superfici permeabili (aree verdi, ecc..)

mq _____

B1) CORPO IDRICO RICETTORE PUBBLICA FOGNATURA

B2) DATI SULLA PORTATA DELLO SCARICO

	CONTINUO (lo scarico è in atto tutti i giorni lavorativi)		DISCONTINUO (lo scarico avviene ad intervalli regolari nei giorni lavorativi)		PERIODICO (lo scarico non è in atto tutti i giorni lavorativi)	
	La q.tà scaricata è COSTANTE	La q.tà scaricata è VARIABILE	La q.tà scaricata è COSTANTE nel periodo di scarico	La q.tà scaricata è VARIABILE nel periodo di scarico	La q.tà scaricata è COSTANTE nel periodo di scarico	La q.tà scaricata è VARIABILE nel periodo di scarico
Q.tà tot. annua scaricata						
Q.tà max scaricata nel periodo di punta	NO		NO		NO	
Indicare il periodo relativo allo scarico¹	NO	NO				
Indicare il periodo di massimo scarico	NO		NO		NO	

¹ Tutto l'anno, ovvero mese, settimana, giorni, ore, ecc.

Misuratori di portata installati :

SI

NO

5) STRUMENTAZIONE AUTOMATICA DI CONTROLLO

Analizzatori in continuo installati	Punto di installazione	Parametri controllati

6) SISTEMI DI SICUREZZA

Sono disponibili sistemi di sicurezza per la segnalazione delle anomalie, il blocco dello scarico, il contenimento delle perdite in caso di guasto, incidente, manutenzione degli impianti?

NO

SI

quali _____

Sono state adottate procedure operative di intervento in caso di guasto, incidente, manutenzione degli impianti?

NO

SI

quali _____

ALTRI DATI

Descrivere eventuali altre attività non contemplate negli schemi precedenti utili alla caratterizzazione delle acque reflue scaricate:

Il presente documento è stato compilato da (dati anagrafici e qualifica):

Data _____

Firma del legale rappresentante



HERA S.p.A.
Holding Energia Risorse Ambiente
Sede: Viale C. Berti Pichat, 2/4 - 40127 Bologna
tel. 051 287212 - fax 051 250418

**ACCETTAZIONE DEL PAGAMENTO DEGLI ONERI DI ISTRUTTORIA PER IL RILASCIO DI PARERE
RELATIVO AD AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO DI ACQUE REFLUE IN FOGNATURA**

Compilazione a cura del richiedente

Il sottoscritto _____

in qualità di _____

della Ditta _____

Sede Legale in _____ Via _____ n. _____

(recapito telefonico n. _____) Partita IVA _____

INDIRIZZO RECAPITO FATTURA (se diverso dalla sede legale)

Via _____ Comune _____

(recapito telefonico n. _____)

si impegna al pagamento della somma di **€ XXX,00 (Euro XXX/00)** oltre IVA quale corrispettivo per oneri di istruttoria per rilascio di parere relativo ad autorizzazione allo scarico di acque reflue in fognatura.

N.B. Il pagamento dovrà essere effettuato solo dopo il ricevimento della ns. fattura.

Data

Firma

Il sottoscritto, dichiara di esser stato verbalmente informato delle finalità e delle modalità del trattamento cui sono destinati i dati personali, dei propri diritti in ordine alla tutela degli stessi, del nominativo del Responsabile del Trattamento, nonché degli altri elementi previsti dall'articolo 13 d.lgs. n. 196 del 30/6/2003.

Data

Firma

Per informazioni:

ARPA – SEZIONE PROVINCIALE DI BOLOGNA

In ottemperanza a quanto previsto dal d.p.r. n. 605 del 29/09/73 e successive modifiche. Vi preghiamo di compilare il seguente modulo al fine di permetterci una corretta fatturazione delle prestazioni richieste.

Si ricorda che il pagamento dovrà essere effettuato solo dopo il ricevimento di nostra fattura.

Si fa presente che in caso di omessa risposta o inesattezza nella compilazione, le sanzioni previste saranno a Vostro carico.

Compilazione a carico del richiedente

Barrare la casella interessata :

☐ **PERSONA FISICA**

Cognome Nome

Nato a il

Domicilio Fiscale: Via n.

Località e Comune Prov.....

CAP Tel.

CODICE FISCALE

☐ **DITTA**

RAGIONE SOCIALE

Indirizzo Sede Legale Via n.

Località e Comune Prov.....

CAP Tel.

NUMERO PARTITA IVA

CODICE FISCALE

Indirizzo a cui inviare la Fattura : Via n.

Località e Comune Prov.....

CAP Tel.

DATA

**FIRMA DEL RICHIEDENTE
PER IMPEGNO AL PAGAMENTO**

Compilazione a carico dei Tecnici del Distretto Urbano

OGGETTO DELLA PRESTAZIONE:

.....

.....

DATA DELLA PRESTAZIONE :

PRESTAZIONE:

IMPORTO: **IVA 20%** **TOTALE**

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**SEZIONE C
SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

Allegato 5

Modello di denuncia annuale per prelievi acqua da fonti diverse da pubblico acquedotto, da parte dei titolari di scarichi di acque reflue domestiche o ad esse assimilate che recapitano in pubblica fognatura

Approvato dall'Assemblea dell'Agenzia di ambito per i servizi pubblici di Bologna

in data 23/05/2007

Modello di denuncia annuale per prelievi acqua con recapito in rete fognaria e proveniente da fonti diverse da pubblico acquedotto, da parte dei titolari di scarichi domestici o assimilati che recapitano in rete fognaria
ANNO 200..

IL SOTTOSCRITTO

INDICARE NEL RIQUADRO SOLO SE MANCANTE, ERRATO O VARIATO

NATO A

INDICARE NEI RIQUADRI SOLO SE MANCANTI, ERRATI O VARIATI

IN QUALITA' DI

☐ PROPRIETARIO☐ AFFITTUARIO☐ RAPPRESENTANTE

DELLA DITTA:

INDICARE NEL RIQUADRO SOLO SE ERRATO O VARIATO

RESIDENZA/SEDE LEGALE DITTA

INDICARE NEL RIQUADRO SOLO SE ERRATI O VARIATI

PARTITA IVA

CODICE FISCALE

INDICARE NEI RIQUADRI SOLO SE ERRATI O VARIATI

TITOLARE DELLO SCARICO (1) CHE RECAPITA NELLA RETE FOGNARIA UBICATA IN

INDICARE NEL RIQUADRO SOLO SE ERRATI O VARIATI

UNO SCARICO DOMESTICO OD ASSIMILATO

DICHIARA

DI AVER EFFETTUATO NELL'ANNO 200.. I SEGUENTI PRELIEVI DA FONTI DIVERSE DAL PUBBLICO ACQUEDOTTO:

1.) DA POZZO PRIVATO:

Fabbrica e matricola contatore	Data iniziale	Lettura mc.	Data finale	Lettura mc.	Totale mc.
TOTALE PRELIEVI DA POZZI PRIVATI					

2.) DA ACQUA SUPERFICIALE O CISTERNA:

Data iniziale	Lettura mc.	Data finale	Lettura mc.	Totale mc.
TOTALE PRELIEVI DA ACQUE SUPERF. O CISTERNE				
TOTALE PRELEVATO ANNUO MC.				

RIPORTARE LA SOMMA DEI TOTALI DEI SINGOLI QUADRI

➤ PER USI DELL'IMPRESA FAMILIARE COLTIVATRICE

SI NO

➤ PER USI DOMESTICI DEL PROPRIETARIO DEL FONDO (2)

SI NO

➤ ALTRI USI:

DATA

FIRMA DEL DICHIARANTE (+ TIMBRO SE DITTA)

NOTE PER LA COMPILAZIONE:

- Nel caso il soggetto sia titolare di più scarichi allacciati alla rete fognaria dovrà compilare un modulo distinto per ciascuno scarico.
- In questi usi domestici sono compresi l'innaffiamento dei giardini ed orti che servono direttamente il proprietario e la sua famiglia e l'abbeveraggio del bestiame, con acqua estratte dal fondo stesso.

N.B.: IL PRESENTE MODULO DOVRA' ESSERE RESTITUITO DEBITAMENTE COMPILATO ENTRO IL 31 GENNAIO DI OGNI ANNO

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**SEZIONE C
SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

Allegato 6

**Modello di denuncia annuale per scarichi di acque reflue
industriali in pubblica fognatura**

**Approvato dall'Assemblea dell'Agenzia di ambito per i servizi pubblici di Bologna
in data 23/05/2007**

MODELLO DI DENUNCIA ANNUALE PER SCARICHI DI ACQUE REFLUE IN RETE FOGNARIA
ANNO

IL SOTTOSCRITTO

--

INDICARE NEL RIQUADRO COGNOME E NOME

NATO A

--

IL

--

INDICARE NEL RIQUADRO LUOGO E DATA DI NASCITA

LEGALE RAPPRESENTANTE DELL'IMPRESA

--

INDICARE NEL RIQUADRO IL NOME DELLA DITTA

CON SEDE LEGALE IN

CON SEDE LEGALE IN	

VIA

FRAZIONE

CAP COMUNE E PROVINCIA

TELEFONO

--	--

FAX

--	--

E-MAIL

PARTITA IVA

[illegible]

CODICE FISCALE

[illegible]

PER LE DITTE INDICARE LA PARTITA IVA

TITOLARE DELLO SCARICO (§) CHE RECAPITA NELLA RETE FOGNARIA UBICATA IN

--	--

INDICARE NEL RIQUADRO L'INDIRIZZO DELLO SCARICO

UNO SCARICO DI ACQUE REFLUE INDUSTRIAL I PROVENIENTE DA STABILIMENTO CHE SVOLGE LA SEGUENTE ATTIVITA':

DESCRIZIONE

--

CODICE ATTIVITA'

INDICARE NEL RIQUADRO CODICE ATTIVITA' IL CODICE RIPORTATO SUL CERTIFICATO DELLA C.C.I.A.A.

DICHIARA

DICHIARA
DI AVER EFFETTUATO NELL'ANNO I PRELIEVI, EVENTUALI CONFERIMENTI A DITTE AUTORIZZATE, SCARICHI DI ACQUE
REFLUE INDUSTRIALI E METEORICHE DI DILAVAMENTO INDICATI SUL RETRO:

ULTERIORI EVENTUALI SEGNALAZIONI:

[illegible]

NOTE PER LA COMPILAZIONE:

- (1) Nel caso il soggetto sia titolare di più scarichi allacciati alla fognatura dovrà compilare un modulo distinto per ciascuno scarico.
- (2) Allegare alla presente denuncia un certificato di analisi sulle acque di scarico eseguito durante l'ANNO ...
- (3) Allegare alla presente denuncia copia dell'autorizzazione allo scarico

PRELIEVI:

1.) **DA ACQUEDOTTO CON FORNITURA DIRETTA HERA SPA E UNO O PIU' CONTATORI A SERVIZIO ESCLUSIVO:**

Numero contratto	Matricola contatore	Data iniziale	Lettura mc.	Data finale	Lettura mc.	Totale mc.
TOTALE PRELIEVI DA ACQUEDOTTO HERA						

2.) **DA ACQUEDOTTO CON FORNITURA TRAMITE UNO O PIU' CONTATORI DIVISIONALI A SERVIZIO ESCLUSIVO:**

Nome della eventuale società	Data iniziale	Lettura mc.	Data finale	Lettura mc.	Totale mc.
TOTALE PRELIEVI DA ACQUEDOTTO DIVISIONALE					

3.) **DA POZZO PRIVATO:**

Fabbrica e matricola contatore	Data iniziale	Lettura mc.	Data finale	Lettura mc.	Totale mc.
TOTALE PRELIEVI DA POZZI PRIVATI					

4.) **DA ACQUA SUPERFICIALE O CISTERNA:**

Data iniziale	Lettura mc.	Data finale	Lettura mc.	Totale mc.
TOTALE PRELIEVI DA ACQUE SUPERF. O CISTERNE				

TOTALE PRELEVATO ANNUO MC.

RIPORTARE LA SOMMA DEI TOTALI DEI SINGOLI QUADRI

CONFERIMENTI:

A DITTE AUTORIZZATE PER SMALTIMENTO REFLUI LIQUIDI (oli esauriti, solventi, fanghi liquidi, ecc.):

Descrizione refluo	Nominativo ditta	Indirizzo	Totale mc / kg.

SCARICHI:

IN RETE FOGNARIA, *qualora sia provvisto di misuratori allo scarico:*

Fabbrica contatore	Matricola contatore	Data iniziale	Lettura mc.	Data finale	Lettura mc.	Totale mc.

IN RETE FOGNARIA di acque meteoriche di dilavamento, *qualora sia provvisto di misuratore:*

Fabbrica contatore	Matricola contatore	Data iniziale	Lettura mc.	Data finale	Lettura mc.	Totale mc.

IN RETE FOGNARIA di acque meteoriche di dilavamento, in caso non sia provvisto di misuratore, dichiarare:

SUPERFICIE SCOLANTE:m²

SI ALLEGA CERTIFICATO DI ANALISI SULLE ACQUE DI SCARICO ESEGUITO DURANTE L'ANNO(2)
SI ALLEGA COPIA AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO (3)

DATA

TIMBRO DELLA DITTA
E FIRMA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

N.B. : IL PRESENTE MODULO DOVRA' ESSERE RESTITUITO DEBITAMENTE COMPILATO ENTRO IL 31 gennaio

Hera s.p.a.

CARTA DEL SERVIZIO PUBBLICO

RELATIVA AL

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**Approvata dall'Assemblea dell'Agenzia di ambito per i servizi pubblici di
Bologna**

in data 23/05/2007

Sezione I – Introduzione	1
1 Oggetto ed ambito di applicazione	1
2 Informazioni su HERA s.p.a., sulle Società Operative Territoriali e definizione del Servizio Idrico Integrato	2
3 Validità della Carta del Servizio	3
Sezione II - Principi Fondamentali	5
4 Eguaglianza	5
5 Imparzialità	5
6 Continuità	6
7 Partecipazione	6
8 Efficienza ed efficacia	6
9 Cortesia	7
10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
11 Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute	7
12 Privacy	8
Sezione III - Indicatori e standard di qualità dei servizi idrici	9
13 Premessa	9
14 Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza	9
14.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto	9
14.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto	10
14.3 Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto	11
14.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto	11
14.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio	11
14.7 Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco	13
14.8 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura	13
14.9 Tempo di allacciamento alla rete fognaria	14
14.10 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto	14
14.11 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	15

14.12	Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali	15
14.13	Modalità di pagamento	17
14.14	Deposito cauzionale	18
14.15	Rettifiche di fatturazione	18
14.16	Bocche antincendio	19
14.17	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/ telefonici) per attività amministrative e commerciali	20
14.18	Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici	20
14.19	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web – Servizio informazioni	21
14.20	Facilitazioni per particolari categorie di utenti	21
14.21	Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente	21
14.22	Risposta alle richieste ed ai reclami	22
14.23	Servizio di informazione agli utenti	22
15	Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio	22
15.1	Continuità del servizio	22
15.2	Pronto intervento	23
15.3	Standard tecnici del servizio	24
15.4	Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto	25
15.5	Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza	25
15.6	Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa	26
15.7	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria	26
15.8	Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SII	26
Sezione IV – Rapporti con l'utenza e tutela		27
16	Semplificazione delle procedure	27
17	Informazione agli utenti	27
18	Rapporti con gli utenti	28
19	Valutazione della qualità del servizio erogato	28
20	Procedure di reclamo	29
21	Indennizzi	30
22	Applicazione della tariffa	32

23	Tabella riassuntiva	33
24	Indirizzi utili	34
25	Glossario	35

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La “Carta del servizio idrico integrato” approvata dall'Agenzia di ambito di Bologna (ATO 5) ed applicata da Hera s.p.a., per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell'Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento alla normativa vigente in materia di seguito esplicitata, agli atti della delibera della Giunta regionale n.177 del 7 febbraio 2005, agli indirizzi emanati dall'Autorità Regionale per la Vigilanza dei Servizi Idrici, allo Schema di riferimento elaborato dall'Agenzia di ambito.

- art. 11 della legge 5 gennaio 1994 n. 36 “Disposizioni in materia di risorse idriche”
- direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- d.p.c.m. 19 maggio 1995 concernente l'individuazione di settori di erogazione dei Servizi pubblici
- d.p.c.m. del 29 aprile 1999 “Schema di riferimento generale per la predisposizione della Carta dei Servizi del ciclo idrico integrato”
- art. 11 c. 2 del d.lgs. 30 luglio 1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”
- art. 23 c. 1 della legge regionale 6 settembre 1999 n. 25 e s.m.i.
- allegato 8 del d.p.c.m. 4 marzo 1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”
- d.lgs. del 2 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” e s.m.i.
- legge 7 agosto 1990 del n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.
- d.lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale di Hera s.p.a. nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati, pertanto tutte le condizioni più favorevoli per gli utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi Hera s.p.a. nel gestire il Servizio idrico integrato;
- individua standard di qualità del servizio che Hera s.p.a. si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce inoltre il rapporto tra Hera s.p.a. e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli utenti stessi.

2 INFORMAZIONI SU HERA S.P.A., SULLE SOCIETÀ' OPERATIVE TERRITORIALI E DEFINIZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Hera s.p.a. (Holding Energia Risorse Ambiente) nasce il 1 novembre 2002 dalla integrazione tra Seabo s.p.a. che operava nel territorio bolognese e le altre società di gestione di servizi pubblici operanti nei Comuni di Imola, Faenza, Forlì, Cesena, Ravenna, Lugo, Rimini, Ferrara e in altri Comuni limitrofi delle relative Province. Il Gruppo Hera comprende anche le sue controllate e collegate.

Successivamente sono state integrate anche le società di gestione di servizi pubblici operanti in alcuni Comuni delle province di Ferrara (AGEA SpA) e Modena (META SpA).

L'attività del Gruppo Hera nel settore idrico consiste principalmente nella gestione del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, potabilizzazione, adduzione, distribuzione acqua ad usi civili, fognatura e sollevamenti, depurazione reflui recapitanti in pubblica fognatura.

La tabella riepilogativa dei dati di sintesi del Servizio idrico integrato annualmente aggiornata da Hera s.p.a. e fornita all'Agenzia di ambito, potrà essere richiesta dall'utente direttamente ad Hera s.p.a. ed è comunque disponibile sul sito internet della Società medesima.

La gestione operativa del Servizio idrico integrato è affidata alle Società Operative Territoriali HERA Bologna s.r.l. e HERA Imola-Faenza s.r.l. che svolgono il servizio nei Comuni sotto elencati:

Hera Bologna s.r.l.

Anzola dell'Emilia, Argelato, Baricella, Bazzano, Bentivoglio, Bologna, Budrio, Calderara di Reno, Camugnano, Casalecchio di Reno, Castel d'Aiano, Castel di Casio, Castello d'Argile, Castello di Serravalle, Castel Maggiore, Castenaso, Castiglione dei Pepoli, Crespellano, Gaggio Montano, Galliera, Granaglione, Granarolo dell'Emilia, Grizzana Morandi, Lizzano in Belvedere, Loiano, Malalbergo, Marzabotto, Minerbio, Molinella, Monghidoro, Monterenzio, Monte San Pietro, Monteveglio, Monzuno, Ozzano dell'Emilia, Pianoro, Pieve di Cento, Porretta Terme, Sala Bolognese, San Benedetto Val di Sambro, San Giorgio di Piano, San Giovanni in Persiceto, San Lazzaro di Savena, San Pietro in Casale, Sasso Marconi, Savigno, Vergato, Zola Predosa

Hera Imola-Faenza s.r.l.

Borgo Tossignano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Castel Guelfo di Bologna, Castel San Pietro Terme, Dozza, Fontanelice, Imola, Medicina, Mordano.

Nel prosieguo della presente Carta, con il termine “**gestore**”, si intenderà tanto Hera s.p.a., quanto le Società operative HERA Bologna s.r.l. e HERA Imola-Faenza s.r.l..

Di seguito si riportano gli indirizzi e i numeri telefonici unici delle sedi operative principali. Per informazioni su sportelli e sedi decentrate il riferimento è il numero verde e il retro bolletta.

3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'Agenzia di ambito, ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Agenzia di ambito, dal Comitato consultivo degli utenti, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del gestore.

Il gestore informerà l'utenza della pubblicazione del documento e successivamente delle sue modifiche entro tre mesi.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Agenzia di ambito. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Agenzia di ambito, acquisito il parere del Comitato consultivo degli utenti. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

In seguito all'approvazione della Carta del servizio, con la prima bolletta utile, viene data notizia a tutti gli utenti dell'esistenza della Carta e viene indicato dove è possibile reperirla (sito internet, sportelli gestore, URP). È, inoltre, possibile richiederne la spedizione gratuita. Ai nuovi utenti viene consegnata all'atto della richiesta di contratto.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità Pubblica indipendenti da colpa del gestore, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

4 EGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione del Servizio idrico integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa un'adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'Ambito elaborato dall'Agenzia.

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

A tale scopo il gestore, provvede a:

- pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive);
- garantire l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo le funzioni di base e minimizzando il disagio;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

5 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 interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

6 CONTINUITÀ

Il gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia 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, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

Piano di Emergenza per il Servizio idrico integrato

L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, black-out elettrici, ecc., è effettuata sulla base di un Piano di emergenza concordato con l'Agenzia di ambito.

7 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; l'utente a questo scopo può raccordarsi e avvalersi dell'attività del Comitato consultivo degli utenti di cui all'art. 24 l.r. n. 25/1999 e s.m.i.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e 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 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

8 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato dal gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

9 CORTESIA

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento.

10 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

11 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione Qualità Ambiente.

Certificazione, Sistema Qualità Aziendale e Sistema di Gestione ambientale

Il gestore si è dotato ed ha in fase di ulteriore sviluppo un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9000) e un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14000) certificati da organismi indipendenti. Tali Sistemi garantiscono l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati di qualità e costituiscono importante riscontro di attendibilità dei dati forniti.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo alla Legge 626/94 e ss.mm.ii. in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di ambito e del Comitato consultivo utenti e saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità".

12 *PRIVACY*

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del d.lgs. 196/2003.

SEZIONE III - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

13 PREMESSA

Il gestore definisce e si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore, e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'utente.

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 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 non dovuti alla volontà del gestore.

14 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Il gestore garantisce che ad ogni procedura avviata da parte dell'utente sia attribuito un codice univoco di identificazione della richiesta, comunicato all'utente, che la segue durante tutto il suo svolgimento e che viene riportato, dal preventivo sino alla fatturazione, in tutti i relativi documenti emessi dal gestore stesso.

14.1 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 (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. 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 della richiesta di allaccio. A tal fine si distinguono:

lavori semplici: prestazioni standard comprese nella procedura di forfetizzazione prevista dal gestore. Sono forfetizzabili tutti 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 3 pollici. Sono escluse tutte le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio;

lavori complessi: tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

TEMPI PER IL RILASCIO FORMALE DEL PREVENTIVO DI SPESA A SEGUITO DI RICHIESTA (sportello fisico, call center, invio tramite posta):

15 giorni per l'invio, all'indirizzo indicato dal richiedente, della richiesta di accettazione del preventivo relativo a lavori semplici. L'importo del preventivo viene formulato contestualmente alla richiesta. L'offerta economica inviata è valida per 3 mesi;

30 giorni per la preventivazione di lavori complessi. L'offerta economica inviata è valida per 6 mesi. Per situazioni complesse deve comunque essere fornita risposta scritta entro tale data – farà fede la data del protocollo del gestore – con la precisazione, ove possibile, dei successivi tempi di intervento, nonché il nome e il recapito telefonico della persona a cui fare riferimento per ulteriori informazioni.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

14.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente ed il completamento dei lavori.

15 giorni per interventi relativi a lavori semplici

40 giorni per interventi non compresi tra i precedenti

I tempi previsti non si applicano nel caso di assenza/inadeguatezza della rete di distribuzione.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

14.3 Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto

Per i casi di nuova fornitura e di voltura non immediata, l'attivazione sarà effettuata entro **7 giorni**. Tale tempo deve intendersi intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa.

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

Nel caso di richiesta contemporanea di attivazione o voltura di più servizi (ad es. acquedotto, gas, ecc.) sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

All'utente subentrante non è addebitabile la morosità pregressa.

14.4 Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto

Per le richieste effettuate dagli utenti in forma verbale tramite i canali attivati dal gestore, il tempo massimo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto, misurato fra la data della richiesta e la data di cessazione della fornitura, è pari a **5 giorni**.

Per richieste scritte la cessazione deve avvenire entro 5 giorni dalla data di protocollo del gestore. Nel caso in cui il gestore non riesca a fissare un appuntamento con l'utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

Nel caso di richiesta contemporanea di cessazione di più servizi (ad es. acquedotto, gas, ecc.) sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

14.5 Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente – Sospensione della fornitura del servizio

Il pagamento della bolletta dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di mancato pagamento decorsi 30 giorni dalla scadenza della bolletta il gestore invia all'utente un primo sollecito indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Il pagamento deve avvenire entro la data di scadenza indicata dal sollecito (15 giorni dall'emissione del sollecito).

Qualora l'utente non sani la morosità accertata entro tale termine il gestore provvede ad un secondo sollecito con raccomandata semplice, ingiungendo il pagamento entro la scadenza indicata nel sollecito (15 giorni dall'emissione

del sollecito) e preavvisando della possibilità di sospendere la fornitura nel caso di mancato pagamento.

Qualora l'utente non sani la morosità nei termini suddetti il gestore può provvedere alla sospensione del servizio.

Nel caso di utenze con scaduto di importo superiore a 500 € il gestore può effettuare un unico sollecito con raccomandata semplice, ingiungendo il pagamento entro la indicata nel sollecito (15 giorni dall'emissione del sollecito), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento e preavvisando della possibilità di sospendere la fornitura nel caso di mancato pagamento. Per utenti che ricevono bollette multiservizio, il tetto di 500 € si riferisce all'ammontare complessivo del sollecito.

Nel caso di ritardi nel processo di spedizione delle bollette il gestore effettua uno spostamento della data di scadenza della bolletta.

Ove tecnicamente possibile, e su indicazione dell'Autorità competente, 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 e di rimozione di tali dispositivi, che sono a carico dell'utente e sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal gestore, previa approvazione dell'Agenzia di ambito.

Per le utenze di tipo domestico, su indicazione dell'Autorità competente, il gestore installerà di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati per iscritto all'utente. Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione e di rimozione di tali dispositivi, che sono a carico dell'utente e sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal gestore, previa approvazione dell'Agenzia di ambito.

La fornitura non può, però, essere sospesa nei seguenti casi:

- o quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al gestore per una causa non imputabile all'utente;
- o in caso di mancato pagamento di corrispettivi per servizi di pubblica utilità diversi dalla fornitura di acquedotto, quando questa sia erogata da un'azienda multiservizio;
- o nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- o per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- o nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

In ogni caso agli utenti domestici deve essere sempre garantito un quantitativo minimo di acqua per gli usi essenziali (50 l/persona/giorno secondo quanto indicato dall'OMS),

14.6 Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro **2 giorni** dal pagamento da parte dell'utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione previsti o a seguito dell'intervento dell'Autorità competente.

Il gestore individua procedure specifiche per i casi di erronea azione per morosità. In tali casi la riattivazione del servizio deve avvenire entro il giorno successivo.

14.7 Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco avverrà entro **3 ore** dalla segnalazione tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

14.8 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del gestore le informazioni tecniche necessarie.

RILASCIO FORMALE DEL PREVENTIVO DI SPESA A SEGUITO DI RICHIESTA (sportello fisico, call center, invio tramite posta):

15 giorni per prestazioni standard che rientrano nei casi previsti dalla procedura di forfetizzazione adottata dal gestore. L'importo del preventivo viene formulato contestualmente alla richiesta. Entro i 15 giorni il preventivo verrà inviato all'indirizzo indicato dal richiedente;

30 giorni per tutti i casi non riconducibili alle prestazioni standard.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

I lavori connessi all'allacciamento insistenti su suolo privato verranno realizzati dall'utente secondo quanto previsto nel Regolamento del Servizio idrico integrato.

L'utente comunica al gestore la data di esecuzione dei lavori di allaccio di propria competenza con un preavviso di **15 giorni**.

14.9 Tempo di allacciamento alla rete fognaria

È il tempo intercorrente tra la data di arrivo dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento del Servizio idrico integrato.

Il Regolamento del Servizio idrico integrato riporta indicazioni sulle modalità tecniche di realizzazione delle reti fognarie interne.

Massimo **30 giorni**.

Gli standard sopra riportati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

14.10 Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto

L'utente può chiedere al gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.

La verifica viene eseguita entro **10 giorni** dal ricevimento della richiesta sia che venga effettuata direttamente dal gestore sia che venga effettuata da una Ditta esterna. Alle operazioni di verifica potrà presenziare l'utente. Nel caso in cui la verifica venga effettuata da una Ditta esterna specializzata ed accreditata, il gestore provvederà alla comunicazione del nominativo e del recapito della persona responsabile della verifica per conto del gestore medesimo.

In ogni caso l'utente dovrà essere avvisato in tempo utile della data in cui verrà effettuata la verifica.

Qualora la verifica non possa avvenire sul posto, il gestore provvede a sostituire il contatore da esaminare con altro nuovo di fabbrica, che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova. Il contatore che non risulta guasto viene conservato dal gestore per tre mesi (ritenuto tecnicamente il tempo massimo per evitare il deterioramento dell'apparecchio), a disposizione per ogni eventuale riscontro, dopo di che verrà demolito.

La comunicazione scritta del risultato della verifica verrà inviata entro **30 giorni** dalla data di esecuzione della prova (fa fede la data del protocollo del gestore).

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato in bolletta all'utente. In caso contrario il costo della verifica è a carico del gestore.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, il gestore procederà al rimborso per l'eventuale maggior consumo limitatamente al periodo intercorrente fra la il momento del guasto al contatore (se accertabile) e la sostituzione dello stesso, sulla base dei consumi del corrispondente periodo dei due anni precedenti la verifica. Se la data di guasto non è accertabile il periodo di ricostruzione è pari a 1 anno. In mancanza dei consumi storici (nuova installazione contatore, nuova utenza), il gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi mediante il consumo medio di una utenza simile, tenendo conto, ove possibile, delle intervenute modifiche nelle caratteristiche dell'utenza in oggetto.

14.11 Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto

L'utente, allorché riscontri una erogazione non sufficiente, può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna con tempi di intervento, da parte del gestore, non superiori a **10 giorni** dal ricevimento della richiesta.

Qualora dalla verifica risulti un livello di pressione non compreso nei limiti indicati nel contratto, il gestore provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile,. Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, il costo della verifica è a carico dell'utente.

L'utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il gestore si impegna a comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro **30 giorni** dal termine delle misurazioni sul campo. Qualora sia necessario più tempo per l'analisi dei dati rilevati, il gestore informa l'utente del nuovo termine per l'invio dei risultati.

Nel caso in cui il gestore proceda a significative variazioni di pressione nel punto di consegna rispetto alla pressione normalmente erogata per esigenze di efficienza complessiva del servizio, è tenuto a darne idonea e tempestiva comunicazione agli utenti interessati dalla variazione in argomento.

14.12 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori di proprietà del gestore, sia per i misuratori per forniture uniche a singoli utenti, sia per i misuratori per forniture plurime destinate ad utenze condominiali.

Il gestore si impegna a proporre ed a valutare con l'Agenzia di ambito, che si avvarrà del Comitato consultivo degli utenti, l'applicazione su larga scala di

sistemi di lettura automatizzata che consenta un contestuale confronto con i consumi passati, al fine di poter repentinamente individuare eventuali perdite e perseguire quindi una politica di risparmio idrico.

Nel caso di assenze dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al gestore senza affrancatura, ovvero tramite chiamata all'apposito numero verde, oppure tramite il sito internet del gruppo disponibile all'indirizzo www.gruppohera.it.

La periodicità della fatturazione, di norma, è bimestrale, con 2 fatturazioni basate su consumi reali (letture effettuate dal gestore) alternate ad altre basate su consumi stimati; viene comunque data la possibilità all'utente intestatario del contratto con il gestore di comunicare a quest'ultimo, secondo le modalità indicate in bolletta, le autoletture dei propri consumi, le quali verranno utilizzate ai fini della fatturazione.

Nel caso di utenze con consumo medio annuo nelle ultime tre annualità superiore a 1.800 mc la periodicità della fatturazione è mensile.

Dalla data di lettura stimata o effettiva del contatore al momento in cui viene emessa la relativa fattura è opportuno che non debbano trascorrere più di tre mesi.

La fattura di conguaglio deve essere fatta almeno una volta all'anno.

Nei Comuni caratterizzati da una forte presenza di forniture idriche singole, con contatori del gestore normalmente collocati all'interno della proprietà privata a servizio di utenti stagionali, i contatori vengono letti di norma una sola volta all'anno, nel periodo di massima presenza.

Nel caso in cui l'utente non sia allacciato alla fognatura, il gestore provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto, secondo quanto previsto nel Regolamento del Servizio idrico integrato.

Nel caso di fatturazione di più servizi (bolletta multiservizi), 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 della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

Ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non devono essere addebitate all'utente a nessun titolo.

Il gestore informa l'utenza dell'istituzione e delle modalità di funzionamento dello strumento assicurativo a copertura degli importi fatturati a fronte di perdite occulte lungo la rete a valle del contatore.

Il gestore, sulla base dell'esperienza maturata, ha individuato, per le singole tipologie e fasce di consumo, le percentuali di maggior consumo che indicano, con un buon grado di sicurezza, la presenza di perdite occulte lungo la rete a valle del contatore di cui l'utente potrebbe non essere a conoscenza. Allo scopo di favorire il tempestivo intervento di ripristino eventualmente

necessario, il gestore segnala all'utente la rilevazione del consumo anomalo e suggerisce gli interventi utili alla individuazione dei guasti, fermo restando l'obbligo per l'utente che non avesse aderito allo strumento assicurativo di provvedere al pagamento di tutti gli importi fatturati.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, da comunicarsi all'utente, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare 1 anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici dei due anni precedenti, tenendo conto, ove possibile, delle intervenute modifiche nelle caratteristiche dell'utenza in oggetto.

La tariffa di fognatura e depurazione non deve essere riscossa in caso di consumi anomali dovuti a perdite. L'esclusione riguarderà ovviamente solo la parte del consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media dei consumi precedenti.

14.13 Modalità di pagamento

Il gestore prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- presso tutti gli sportelli bancari (il retrobolletta riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è gratuito).

E' prevista la possibilità di pagare gli importi dovuti in contanti e senza oneri aggiuntivi presso gli sportelli dedicati indicati nel retrobolletta.

Il gestore si impegna ad attivare convenzioni con gli istituti bancari maggiormente diffusi sul territorio.

Se l'utente inoltra richiesta scritta di modifica della modalità di pagamento ed il gestore non può soddisfare la richiesta, è tenuto a comunicarlo entro 20 giorni dalla ricezione.

L'utente può inoltre richiedere il pagamento rateizzato della fattura, per importi superiori ai 50 €, presso gli sportelli del gestore o tramite richiesta scritta.

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di scadenza deve essere fissato ad almeno 20 giorni dalla data di emissione della bolletta.

Nel caso in cui la bolletta venga recapitata a meno di 7 giorni dalla data di scadenza, il gestore, su richiesta, anche telefonica, dell'utente, posticipa tale data di 10 giorni.

Il gestore indica i tempi di applicazione e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento.

Comunque agli utenti "buoni pagatori" (che hanno pagato regolarmente negli ultimi 24 mesi) non sono applicati interessi di mora per i primi 10 giorni di ritardo.

14.14 Deposito cauzionale

L'applicazione del deposito cauzionale è concordato con l'Agenzia di ambito, che si avvale del parere del Comitato consultivo degli utenti. Si tratta comunque di un deposito fruttifero a garanzia, applicabile solo ad utenti che non abbiano domiciliazione bancaria o postale e con criteri di rispetto comunque di buon comportamento degli stessi e proporzionato agli importi effettivi.

In alternativa al deposito cauzionale e solo se l'utente è titolare di diverse forniture per le quali la somma dei depositi cauzionali supera una soglia predefinita stabilita in accordo con l'Agenzia di ambito, è ammessa una fideiussione per il medesimo importo.

In caso di insolvenza dell'utente, il gestore si riserva la possibilità di trattenere tale anticipo fino alla concorrenza dei propri crediti.

Il deposito cauzionale viene rimborsato alla cessazione del contratto, maggiorato degli interessi legali, entro **30 giorni**, eventualmente diminuito delle somme di cui al precedente comma, o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

Qualora l'utente decida di passare al pagamento attraverso la domiciliazione bancaria o postale, ha diritto a ricevere dal gestore, senza inoltrare alcuna richiesta, le somme eventualmente versate a titolo di deposito cauzionale.

14.15 Rettifiche di fatturazione

Il gestore, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, al numero verde segnalato sulla fattura oppure in forma scritta, la rettifica è effettuata entro **45 giorni** dalla data di ricevimento della stessa per importi già pagati. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del gestore ovvero dell'avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata.

La restituzione degli importi pagati in eccesso può avvenire mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione, oppure mediante compensazione di eventuali situazioni debitorie.

Se il cliente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, gli importi in eccesso vengono direttamente accreditati su conto corrente.

Si considerano errori di fatturazione esclusivamente quelli derivanti da letture errate effettuate dal gestore (escluse le letture stimate), gli addebiti di lavori o diritti fissi non dovuti, l'addebito di quote fisse o componenti tariffarie o imposte errate.

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

14.16 Bocche antincendio

Per l'alimentazione di bocche antincendio ad uso privato viene stipulato un apposito contratto distinto da quello relativo ad altri usi.

All'atto di sottoscrizione del contratto l'utente dovrà versare, a titolo di cauzione, un deposito commisurato al numero ed al tipo delle bocche antincendio richieste. Resta stabilito che detto deposito verrà incamerato per la copertura di eventuali crediti del gestore ove si riscontrassero irregolarità nell'utilizzo delle bocche antincendio (es. uso improprio in assenza di contatore), senza pregiudicare il ricorso alla risoluzione del contratto e ad eventuali azioni giudiziarie.

Anche in questo caso a seguito della risoluzione del contratto di fornitura l'importo dell'anticipo, maggiorato degli interessi legali, verrà restituito all'utente entro **30 giorni** o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

L'utente ha diritto di servirsi della bocca antincendio esclusivamente e limitatamente alle operazioni relative allo spegnimento di incendi e per prove tecniche d'impianto.

I volumi d'acqua utilizzati per l'uso antincendio saranno fatturati alla corrispondente tariffa stabilita dall'Agenzia. La misurazione di tali volumi verrà effettuata a mezzo degli appositi contatori installati. In presenza di contatore, qualora vengano effettuati prelievi abusivi o per usi impropri, tutta l'acqua consumata verrà fatturata alla tariffa per uso antincendio.

Sulla presa antincendio il gestore, ai fini di controllo, installa un misuratore di portata di caratteristiche adeguate alla fornitura concessa. Tale installazione viene effettuata sulle nuove prese al momento dell'esecuzione delle stesse e su quelle esistenti in base ad un programma di adeguamento stabilito dal gestore. L'installazione del contatore è a spese del titolare della fornitura, secondo il prezziario approvato dall'Agenzia di ambito.

Il gestore si riserva di applicare agli apparecchi di manovra per le bocche antincendio uno speciale sigillo, che l'utente potrà rompere solo in caso di incendio per servirsi della derivazione. In tali casi l'utente che utilizza l'impianto deve dare comunicazione al gestore entro 48 ore affinché questo possa ripristinare la sigillatura.

L'utente deve fornire lo schema di installazione delle bocche antincendio, provvedendo altresì al tempestivo aggiornamento dello schema in caso di variazione. In caso di inadempimento il gestore ha diritto di procedere all'applicazione di una penale contrattuale per ogni bocca antincendio installata e non segnalata.

14.17 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/telefonici) per attività amministrative e commerciali

Il gestore, in relazione alle attuali esigenze dell'utenza, deve garantire sul territorio di competenza dell'ATO 5 la presenza di sportelli fisici distribuiti in modo razionale; a tal fine entro l'anno 2008 verrà definito un piano di razionalizzazione degli stessi.

Il gestore garantisce attraverso sportelli fisici un orario di accesso al servizio non inferiore alle **7 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì, e non inferiore alle **4 ore giornaliere nell'intervallo 8.00 – 13.00** il sabato.

Per ogni singolo sportello è garantita l'apertura almeno **tre giorni** la settimana, da lunedì a sabato, e per almeno **4 ore giornaliere**. Negli sportelli principali sono garantite aperture giornaliere, da lunedì a sabato, anche in orari pomeridiani.

Fino alla definizione del piano di razionalizzazione rimangono operativi gli attuali sportelli con i relativi orari di apertura.

Il gestore garantisce attraverso sportelli telefonici con numero verde un servizio adeguato ed efficiente con un orario di accesso non inferiore alle **10 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi; il sabato il servizio è attivo dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

L'ubicazione e l'orario di apertura degli sportelli principali sono indicati nel retrobolletta e l'elenco completo è reperibile sul sito internet del gestore o può essere richiesto al numero verde.

14.18 Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici

Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici principali per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio idrico integrato:

tempo medio giornaliero di attesa: **20 minuti**

tempo massimo giornaliero di attesa: **1 ora**.

Il non rispetto del tempo massimo giornaliero di attesa determina un indennizzo all'utente. L'applicazione di tale indennizzo verrà effettuata in seguito all'adozione del piano di razionalizzazione degli sportelli.

Nel frattempo, per questo aspetto, rimangono valide le procedure interne in uso prima dell'adozione della presente Carta del servizio.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici:

tempo medio di attesa: **2 minuti**.

14.19 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web – Servizio informazioni

Per informazioni su contratti, volture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, fatturazione, etc. il gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde 800 999 500, con un orario di accesso al servizio non inferiore alle **10 ore giornaliere, nell'intervallo 8.00 – 18.00**, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi. Il servizio è accessibile anche il sabato dalle ore 8 alle ore 13.00.

Il servizio telefonico è integrato con un **risponditore automatico** che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni relative a: attivazione nuove forniture, volture e disdette, preventivi e lavori, pagamenti delle fatture, letture contatori e orari appuntamenti. Il risponditore automatico fornisce all'utente il "codice operatore" relativo al personale preposto al contatto telefonico.

Il gestore riceve e svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

14.20 Facilitazioni per particolari categorie di utenti

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai servizi del gestore e si impegna a agevolarne la fruizione dei servizi offerti.

14.21 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **2 ore**.

Nel caso di richiesta contemporanea di appuntamenti relativi a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

Il gestore può disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore. In caso di mancato rispetto degli appuntamenti concordati l'utente ha diritto all'indennizzo.

14.22 Risposta alle richieste ed ai reclami

Il gestore risponderà per iscritto, qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti entro un massimo di **20 giorni** dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del gestore).

Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente del gestore.

14.23 Servizio di informazione agli utenti

Il gestore fornisce un servizio di informazione tecnica agli utenti accessibile tramite i numeri verdi sopra indicati.

15 *INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO*

15.1 Continuità del servizio

Il gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti, o a manutenzioni non programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza ed a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un periodo superiore a **24 ore**, il gestore provvederà ad attivare, oltre all'invio di autobotti, alla distribuzione di sacchetti preconfezionati, ecc., se possibile un ulteriore servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il gestore adotta una procedura di gestione delle interruzioni del servizio approvata dall'Agenzia di ambito.

Qualora in taluni periodi la disponibilità idrica dell'acquedotto fosse insufficiente per il soddisfacimento di tutti i fabbisogni, il gestore può

sospendere in tutto o in parte le forniture per usi extra-domestici, al fine di garantire meglio le forniture per utenze sensibili (quali ad es. ospedali e case di cura) e per gli usi domestici.

15.2 Pronto intervento

Il gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero verde indicato in bolletta o sul sito internet.

Il gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio. Essi sono da intendersi riferiti ad attività da svolgersi su reti ed impianti affidati al gestore.

- **tempo di intervento per segnalazioni di situazioni di pericolo relativamente alla sicurezza e la salute degli utenti e dei cittadini e connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana:**
 - **immediato**, e coincidente con il tempo di trasferimento sul posto.
- **tempo massimo di avvio dell'intervento di ripristino dell'erogazione acqua a seguito di guasto, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso:**
 - Guasto al contatore o alla parte aerea dell'allacciamento (tempo massimo di eliminazione del disagio anche mediante forniture alternative):
 - 6 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 14 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.
 - Guasto su parti interrate dell'allacciamento (tempo massimo di avvio dei lavori):
 - 8 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 16 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.
 - Guasto alle tubazioni stradali (tempo massimo di avvio dei lavori):
 - 8 ore** per segnalazioni pervenute tra le 6:00 e le 22:00;
 - 16 ore** per segnalazioni pervenute tra le 22:00 e le 6:00.
 - Tempo massimo per la riparazione del guasto ordinario dall'avvio dei lavori di ripristino:
 - 12 ore** per gli impianti e per le tubazioni sino a 300mm di diametro
 - entro 24 ore** per le tubazioni di diametro superiore.

Qualora cause di forza maggiore non consentano il rispetto dei tempi massimi per la riparazione dei guasti ordinari indicati, il gestore si

impegna, comunque, a non interrompere i lavori fino alla loro conclusione.

In ogni caso in cui sia ipotizzabile il rischio di interruzione del servizio, è garantito un primo sopralluogo e l'eventuale messa in sicurezza entro 2 ore dalla segnalazione.

Nel caso di lavori di scavo che interessino le infrastrutture stradali, al termine dei lavori, entro un tempo massimo di 24 ore, viene garantito un primo ripristino che garantisca la fruibilità delle stesse; il ripristino definitivo avverrà entro i successivi 6 mesi. Il ripristino è realizzato secondo gli standard qualitativi previsti dall'Ente proprietario della strada.

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 8 ore dalla segnalazione, il gestore attiva immediatamente un servizio di fornitura alternativo (invio di autobotti, distribuzione di sacchetti preconfezionati, ecc.).

- **tempo massimo di avvio degli interventi di *ripristino del servizio di fognatura* all'utenza, intercorrente fra la segnalazione e l'avvio degli interventi di ripristino (anche mediante attivazione di servizi alternativi):**
 - **8 ore** per il ripristino provvisorio del servizio anche mediante attivazione di servizi alternativi in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria per occlusione/crollo della stessa o blocco agli impianti di sollevamento;
 - **10 ore** per l'avvio dei lavori in caso di intervento su reti miste per esondazioni e rigurgiti non riconducibili a precipitazioni di carattere eccezionale determinati dal sovraccarico delle reti dovuto alle acque di origine meteorica.

In casi eccezionali nei quali si verifichi una molteplicità di segnalazioni contemporanee di pericolo che rendono impossibile l'intervento operativo contemporaneo, il gestore fornirà le prime indicazioni comportamentali che l'utente è opportuno segua in attesa dell'intervento del gestore.

15.3 Standard tecnici del servizio

Il gestore deve garantire i livelli minimi del servizio fissati dall'Allegato 8 del d.p.c.m. 4 marzo 1996 "Livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale (art. 4 c. 1 lett. g della Legge 5 gennaio 1994, n. 36)" compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti e coerentemente con i piani di adeguamento concordati con l'Agenzia.

In particolare per le forniture domestiche del servizio acquedotto saranno garantiti i valori seguenti:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab giorno;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0.10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico di cui alla successiva lettera c;
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete;
- d) un carico max riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti.

15.4 Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto

In caso di lavori programmati sulla rete che determinino interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno **2 giorni** di anticipo tramite le modalità, tra le seguenti, ritenute più utili ed efficaci al fine di garantire la capillare informazione:

- avviso diretto (a mezzo operatore o telefono)
- comunicato stampa
- mezzi muniti di altoparlante
- volantaggio
- sito internet
- comunicazione ai Comuni interessati.

Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole ed utenze similari si prevede una comunicazione diretta con il preavviso sopra indicato.

Il preavviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

In caso di interventi non programmati il gestore deve comunque garantire il più ampio tempo di preavviso possibile, nonché la fornitura di servizi sostitutivi come previsto nella presente Carta.

15.5 Durata delle sospensioni programmate del servizio acquedotto e servizio sostitutivo d'emergenza

La durata massima delle sospensioni programmate è di **12 ore tutti i giorni dell'anno**, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative. Qualora non sia possibile garantire la

corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 8 ore, il gestore attiva immediatamente un servizio di fornitura alternativo (autobotti, sacchetti preconfezionati, ecc.) per i soli usi idropotabili essenziali.

15.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

In caso di carenza di risorsa idrica prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti da attività di gestione, il gestore dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti, sottoponendo alle stesse una proposta relativa alle misure da adottare.

In caso di crisi qualitativa il gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nullaosta dell'Autorità competente.

15.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite lungo la rete di acquedotto e la rete fognaria

Il gestore effettua, secondo i propri piani di intervento ovvero secondo il piano di ricerca e riduzione delle perdite concordato con l'Agenzia di ambito, attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica.

Nel corso delle normali attività di gestione delle reti fognarie, il gestore effettua controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni statiche delle reti di fognatura.

15.8 Altre attività di controllo e verifica sulle reti e sugli impianti del SII

Durante l'espletamento delle normali attività di gestione delle reti, il gestore effettua le seguenti attività volte al miglioramento della qualità del servizio offerto all'utenza:

- interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- controlli di qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, agli impianti di potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione;
- controllo e pulizia periodica della rete fognaria;
- controlli degli scarichi di acque reflue industriali in rete fognaria, controlli dei reflui fognari;
- controlli di qualità dei reflui in uscita dagli impianti di depurazione.

SEZIONE IV – RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

16 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 ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

17 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

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

- istituisce un portale internet accessibile ai disabili al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- informa sulle agevolazioni esistenti; inoltre, al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- cura i rapporti con l'Agenzia di ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua, concordata con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all'art. 24 l.r. n. 25/1999 e s.m.i.;

- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, utilizzando a tal fine i suggerimenti del Comitato consultivo degli utenti dell'ATO;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo;
- assicura all'utente la corrispondenza della qualità dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; rende inoltre pubblici, con cadenza semestrale, divulgandoli sul proprio sito internet ed eventualmente anche tramite altri strumenti informativi (pubblicazioni periodiche di informazione, ...), i parametri qualitativi dell'acqua erogata definiti dalla normativa di settore. Tali parametri qualitativi saranno forniti per aree territoriali omogenee secondo uno schema concordato con l'Agenzia di ambito;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).

18 *RAPPORTI CON GLI UTENTI*

Il gestore ha istituito appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane come riportato al punto 14.17.

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Il gestore effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'Agenzia di ambito, che si avvale del consultivo degli utenti.

Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

19 *VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO*

Il gestore pubblica entro il 30 giugno di ogni anno un rapporto sulla qualità del servizio erogato nel quale vengono fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard,
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi,

- le azioni intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi,
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (confronto con l'anno precedente),
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale delle perdite sulla rete d'acquedotto (confronto con l'anno precedente),
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc) ed i risultati di tali rilevazioni.

Il gestore è dotato di apposite strutture interne che svolgono funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

20 *PROCEDURE DI RECLAMO*

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio idrico integrato da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, sportello del gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia di ambito ed al Comitato consultivo degli utenti. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro **30 giorni** dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il gestore, entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna ad attivarsi entro **20 giorni** lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni;
- rivolgersi al Comitato consultivo degli utenti o ad altro soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche in argomento e richiederne l'intervento;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace o la Camera di Commercio;
- avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05).

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

Il gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza, all'Agenzia di ambito e al Comitato consultivo degli utenti, delle controversie nate e del loro esito.

Semestralmente il gestore è tenuto a riferire all'Agenzia e al Comitato consultivo degli utenti circa il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi

21 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. L'indennizzo viene corrisposto all'effettuazione della prestazione.

La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale dell'utente al gestore attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

Il gestore, in accordo con l'Agenzia d'Ambito, ha individuato gli indennizzi per i quali è possibile l'erogazione automatica senza presentazione della richiesta formale. Il gestore informerà l'utenza dell'avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi.

L'indennizzo viene corrisposto entro **60 giorni** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **60 giorni** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque

dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro i termini indicati, l'indennizzo e' dovuto dal gestore:

a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 61° al 120° giorno);

b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 120° giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli standard sottoposti ad indennizzo automatico sono i seguenti:

Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori semplici

Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori complessi

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori semplici

Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto

Tempo per la cessazione della fornitura del servizio acquedotto

Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità

Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore

Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura per prestazioni standard

Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura per i casi non riconducibili a prestazioni standard

Tempo di allacciamento alla rete fognaria

Fascia di puntualità per appuntamenti

Rettifiche di fatturazione

Gli standard sottoposti ad indennizzo su richiesta dell'utente sono i seguenti:

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori complessi

Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto

Comunicazione scritta risultato verifica tecnica contatori

Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto

Comunicazione scritta risultato verifica livello pressione

Tempo massimo di attesa agli sportelli fisici (in vigore dall'adozione del piano di razionalizzazione degli sportelli fisici; nel frattempo, per questo aspetto, rimangono valide le procedure interne in uso prima dell'adozione della presente Carta del servizio)

Risposta ai reclami

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia di ambito sono definiti gli standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

Il gestore rende disponibile il modulo di richiesta dell'indennizzo presso gli sportelli dedicati presenti nei Comuni serviti, sul proprio sito internet e presso i principali uffici pubblici (Comune).

22 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio idrico integrato ed è riscossa dal gestore.

La tariffa sopraindicata, definita ed approvata dall'Agenzia di ambito, è correlata al livello di servizio offerto, agli investimenti programmati, nonché gli altri oneri relativi al capitale investito.

Le modalità di applicazione, le tipologie d'uso ed i relativi valori economici, le agevolazioni previste e gli eventuali aggiornamenti tariffari, vengono divulgati, in ogni caso, attraverso alcuni dei seguenti canali di comunicazione:

- retro fattura e/o lettera circolare allegata alla fattura;
- sito internet del gestore;
- comunicati stampa.

23 TABELLA RIASSUNTIVA

Si riporta a seguire, una tabella riassuntiva degli standard e dei relativi indennizzi:

STANDARD	VALORE LIMITE	VALORE LIMITE PER ATTIVITA' MULTISERVIZIO*	INDENNIZZO	AUTOMATICO
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	15 giorni	32 €	x
Preventivazione di fornitura del servizio acquedotto per interventi complessi (non compresi nei precedenti)	30 giorni	40 giorni	32 €	x
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi relativi a lavori semplici	15 giorni	15 giorni	32 €	x
Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto per interventi complessi (non compresi nei precedenti)	40 giorni	60 giorni	32 €	
Attivazione e voltura della fornitura del servizio acquedotto	7 giorni	10 giorni	32 €	x
Cessazione della fornitura del servizio acquedotto	5 giorni	5 giorni	32 €	x
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità	2 giorni		32 €	x
Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto per erroneo distacco del contatore	3 ore		32 €	x
Preventivazione di fornitura del servizio fognatura per prestazioni standard	15 giorni	15 giorni	32 €	x
Preventivazione di fornitura del servizio fognatura per i casi non riconducibili a prestazioni standard (non compresi nei precedenti)	30 giorni	40 giorni	32 €	x
Allacciamento alla rete fognaria	30 giorni	60 giorni	32 €	x
Fascia di puntualità per interventi	2 ore	2 ore	32 €	x
Rettifiche di fatturazione	45 giorni		32 €	x
Verifica tecnica sui contatori del servizio acquedotto	10 giorni		32 €	
Comunicazione scritta risultato verifica tecnica contatori	30 giorni		32 €	
Verifica del livello di pressione del servizio acquedotto	10 giorni		32 €	

STANDARD	VALORE LIMITE	VALORE LIMITE PER ATTIVITA' MULTISERVIZIO*	INDENNIZZO	AUTOMATICO
Comunicazione scritta risultato verifica livello pressione	30 giorni		32 €	
Tempo massimo di attesa agli sportelli fisici (in vigore in seguito all'adozione del piano di razionalizzazione degli sportelli fisici; nel frattempo, per questo aspetto, rimangono valide le procedure interne in uso prima dell'adozione della presente Carta del servizio)	1 ora		16 €	
Risposta ai reclami	20 giorni		32 €	

* Nel caso di richieste contemporanee relative a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede valori limite maggiori.

24 *INDIRIZZI UTILI*

Hera Bologna s.r.l.

Via Carlo Berti Pichat n. 2/4

Telefono 051.287111

Sito web www.gruppohera.it

Hera Imola-Faenza s.r.l.

Via Casalegno n. 1

Telefono 0542.621111 Fax 0542.43170

Sito web www.gruppohera.it

Agenzia di ambito per i Servizi Pubblici di Bologna ATO5

Via San Donato 82

40127 Bologna

Telefono 051 6338111 Fax 051 519446

www.ato-bo.it

mail@ato-bo.it

Comitato consultivo degli utenti

Via San Donato 82

40127 Bologna

Telefono 051 6338125/6338126 Fax 051 6338127

Segreteria Tecnica 051 6338118

comitato.utenti@ato-bo.it

25 GLOSSARIO

Agenzia di ambito per i Servizi Pubblici di Bologna ATO5

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da enti pubblici locali (60 Comuni e la Provincia di Bologna) ai sensi di quanto previsto dalla Legge regionale 6 settembre 1999 n. 25 e ss.mm.ii.. L'Agenzia di ambito esercita tutte le funzioni spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il Servizio idrico integrato nel territorio di competenza.

Allacciamento

Parte di impianto costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) e le opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'utente.

Attacco contatore

Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell'allacciamento.

Attivazione fornitura

Apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto dell'utente.

Autolettura

Lettura del contatore effettuata direttamente dall'utente e comunicata al gestore tramite l'apposito numero verde o cartolina postale.

Autorità regionale per la vigilanza sui servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani

Organo monocratico nominato dalla Giunta regionale previo parere obbligatorio e conforme della Commissione consiliare competente, al fine di concorrere a garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi disciplinati dalla legge regionale 6 settembre 1999 n. 25 e ss.mm.ii, con particolare riguardo all'applicazione delle tariffe nonché alla tutela degli utenti e dei consumatori.

Captazione

Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente) e superficiali (di fiume, corsi d'acqua, invasi).

Comitato consultivo degli utenti

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge regionale 25/1999 e dalla collegata Direttiva regionale 340/02, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

Consumi storici

Media dei consumi degli anni precedenti.

Convenzione

Atto che regola i rapporti tra l'Agenzia di ambito per i Servizi Pubblici locali ed il gestore del Servizio idrico integrato, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

Depurazione

Insieme dei processi chimico-fisici eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico in cui vengono scaricate.

Erroneo distacco

Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dall'utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

Morosità

Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

Parametri chimico-biologici

Parametri le cui misure vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente. Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.

Potabilizzazione

Insieme dei processi chimico-fisici eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.

Rete

L'insieme delle tubazioni che vengono utilizzate per trasportare l'acqua.

Rettifica letture e consumi

Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

Sopralluogo

Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale del gestore al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dall'utente.

Subentro

L'assunzione, da parte di un utente, di un contratto già esistente intestato ad un'altra persona.

Verifica del contatore

Prova di corretto funzionamento del contatore che l'utente richiede, con l'eventuale pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondano all'effettivo utilizzo.