



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA
Deliberazione del Consiglio metropolitano
Direzione Ambiente

N. 23/2023 del registro delle Deliberazioni del Consiglio metropolitano

ADUNANZA DEL 27/09/2023

**OGGETTO: APPROVAZIONE DELL'AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO
D'UTENZA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E DELLA CARTA DEL SERVIZIO,
AMBITO TERRITORIALE DI GENOVA - ATO CENTRO EST - REALIZZATI
DALL'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI
GENOVA IN CONCERTO CON IL GESTORE UNICO DEL SERVIZIO IRETI S.P.A.**

Il giorno 27 settembre 2023 alle ore 15:30 nella sede della Città Metropolitana di Genova, nel Salone del Consiglio, si è riunito il Consiglio appositamente convocato.

All'appello risultano:

MARCO BUCCI	Presente	FABRIZIO PODESTA'	Presente
DANIELA BOTTA	Assente	GABRIELE REGGIARDO	Presente
MARIAJOSE' BRUCCOLERI	Presente	LAURA REPETTO	Assente
LUCA COSTA	Presente	GIACOMO ROBELLO	Presente
STEFANO DAMONTE	Presente	ANDREA ROSSI	Presente
SIMONE FRANCESCHI	Presente	ANTONIO SEGALERBA	Presente
CARLO GANDOLFO	Presente	FRANCO SENAREGA	Presente
CLAUDIO GARBARINO	Presente	GIORGIO TASSO	Presente
MARIA GRAZIA GRONDONA	Presente	CLAUDIO VILLA	Assente
MARIA CATERINA PERAGALLO	Presente		

Assenti: 3, Daniela Botta, Laura Repetto, Claudio Villa.

Partecipa la SEGRETARIA GENERALE Maria Concetta Giardina.

Accertata la validità dell'adunanza il Sig. Marco Bucci in qualità di SINDACO METROPOLITANO ne assume la presidenza, dichiarando aperta la seduta e invitando il Consiglio a deliberare in merito all'oggetto sopra indicato.

Su relazione del Consigliere Fabrizio Podesta', viene presentata al Consiglio la seguente proposta di deliberazione.

Vista la legge 7 aprile 2014 n. 56 e sue s.m.i. recante "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni";

Visto il d.lgs. 267/2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" e s.m.i.;

Visto il vigente Statuto della Città metropolitana di Genova;



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Deliberazione del Consiglio metropolitano

Direzione Ambiente

Visto l'articolo 73 del DL 18/2020, convertito con modificazioni dalla legge 24 aprile 2020 n. 27 che prevedeva la possibilità di tenere le sedute dei Consigli delle Città metropolitane in videoconferenza fino alla data di cessazione dello stato di emergenza dovuto al Covid-19;

Dato atto che questa Amministrazione ha previsto con Determinazione del Sindaco metropolitano n. 20/2020 disposizioni integrative specifiche per svolgere in modalità telematica e mista le sedute del Consiglio metropolitano;

Considerato che, come confermato anche dalla Circolare del Ministero dell'Interno numero 33/2022, le sedute possono tenersi con tali modalità anche dopo la cessazione dello stato di emergenza purché sia stata prevista apposita disciplina;

Dato atto che la seduta si è svolta in modalità mista, in presenza e video/audio conferenza, nel rispetto dei requisiti richiesti dai provvedimenti sopracitati, con regolare identificazione dei componenti, registrazione audio/video, trascrizione degli interventi e delle votazioni e pubblicità della seduta mediante trasmissione sui canali web istituzionali;

Visto il vigente "Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento del Consiglio della Città metropolitana di Genova";

Vista la Legge regionale 24 febbraio 2014, n. 1 "Norme in materia di individuazione degli ambiti territoriali ottimali per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato e alla gestione integrata dei rifiuti" che individua sul territorio ligure gli ambiti territoriali ottimali di seguito denominati ATO, ai fini dell'organizzazione del servizio idrico integrato;

Visto, in particolare, l'articolo 6, comma 10, lett. a) della L.r. 1/2014 e ss. mm. e ii. che affida la funzione di Autorità d'Ambito dell' ATO Centro-Est alla Città Metropolitana di Genova;

Richiamato lo Statuto della Città Metropolitana di Genova ed, in particolare, l'articolo 17, comma 2, lett. h) che dispone in capo al Consiglio Metropolitano la competenza ad adottare gli atti di indirizzo e quelli a contenuto generale relativi alla strutturazione di sistemi coordinati di gestione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito metropolitano;

Premesso che tale competenza è stata assunta dalla Città Metropolitana di Genova in continuità con l'attività di pianificazione svolta dall'Autorità d'Ambito ATO Acqua della Provincia di Genova;

Viste le seguenti disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia, reti ed ambiente (ARERA):

- Deliberazione 86/2013/R/IDR – Deposito Cauzionale e successive modifiche ed integrazioni;
- Deliberazione 655/2015/R/IDR – Qualità contrattuale (RQSII) e successive modifiche ed integrazioni;
- Deliberazione 463/2016/R/com – Fatturazione (TIF) e successive modifiche ed integrazioni;
- Deliberazione 209/2016/E/com - Conciliazione (TICO) e successive modifiche ed integrazioni;
- Deliberazione 218/2016/R/IDR – Regolazione del servizio di Misura (TIMSII) e successive modifiche ed integrazioni;



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Deliberazione del Consiglio metropolitano

Direzione Ambiente

- Deliberazione 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTI);
- Deliberazione 897/2017/R/IDR - Bonus sociale idrico (TIBSI) e successive modifiche ed integrazioni;
- Deliberazione 97/2018/R/com - Prescrizione Breve e successive modifiche ed integrazioni;
- Deliberazione 311/2019/R/IDR - Morosità (REMSI) e successive modifiche ed integrazioni;

Viste le deliberazioni adottate dall'Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), che nel corso degli anni successivi all'adozione del vigente Regolamento di Utente del Servizio Idrico Integrato, approvato a seguito del parere favorevole dell'Assemblea d'Ambito del 29 settembre 2014, hanno introdotto modalità, tempistiche e prescrizioni, con particolare riferimento ai corrispettivi e alla gestione della morosità, che hanno reso necessario la modifica di alcuni articoli del Regolamento di Utente del Servizio Idrico Integrato, il cui testo aggiornato ed adeguato - Allegato n. 1 –costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

Preso atto che le modifiche più significative introdotte al suddetto Regolamento di Utente del Servizio Idrico Integrato, come illustrato dalla relazione di accompagnamento – Allegato n. 2 – che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, vertono su:

- **Articolo 7**, *“Domanda e condizioni per l’allaccio alla rete”*;
- **Articolo 14**, *“Durata, recesso e modifiche del contratto”*;
- **Articolo 21**, *“Allaccio e punto di consegna”*;
- **Articolo 22**, *“Pressione e portata”*;
- **Articolo 27**, *“Impianti di pompaggio”*;
- **Articolo 28**, *“Verifica dei misuratori”*;
- **Articolo 32**, *“Perdite occulte”*;
- **Articolo 76**, *“Reclami e ulteriori strumenti a tutela dell’utente nei rapporti diretti con il gestore”*;
- **Articolo 77**, *“Trattamento Dati personali”*;
- **Articolo 78**, *“Controversie”*;

Viste le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), che hanno reso necessaria la revisione della vigente Carta del Servizio Idrico Integrato, Ambito Territoriale di Genova, ATO Centro Est, approvata con Deliberazione del Consiglio Metropolitano n. 30 del 18/07/2018, il cui testo aggiornato ed adeguato - **Allegato n. 3** – costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

Preso atto che le modifiche più significative introdotte alla suddetta Carta del Servizio, come illustrato dalla Relazione di accompagnamento – Allegato n. 4 – che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, vertono su:

- inserimento di alcune delibere di settore riferibili agli argomenti trattati nella carta;
- soppressione della parte in cui venivano previste penali da parte dell'A.T.O. e/o di sanzione in caso di violazione degli standard generali previsti nell'Allegato 2;
- eliminazione del richiamo a SMS per le autoletture in quanto non disponibile;



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Deliberazione del Consiglio metropolitano

Direzione Ambiente

- variazione del termine da cui decorre il termine per la risposta;
- eliminazione della parte in cui si descrivevano i requisiti necessari legati alle condizioni economiche rimandando alla normativa di settore specifica delle tutele previste in caso di perdita occulta e indicazione dei requisiti per accedere al ricalcolo specifico;
- correzione della sede legale di IRETI S.p.A.;
- specifica delle tutele previste in caso di perdita occulta e indicazione dei requisiti per accedere ad uno storno in fattura;

Dato atto che il presente schema di deliberazione è stato esaminato dal Coordinamento dei Consiglieri Delegati in data 05/07/2023, che ne ha condiviso i contenuti;

Dato atto che il presente schema di deliberazione è stato esaminato dal Comitato d'Ambito in data 09/08/2023, che ne ha condiviso i contenuti;

Acquisito il parere favorevole della Conferenza Metropolitana espresso con la deliberazione n° 2 del 2023, in atti;

Atteso che la presente deliberazione verrà trasmessa all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA);

Ritenuto opportuno dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, T.U.E.L. D.Lgs. 267/2000;

Dato atto che l'istruttoria del presente atto è stata svolta da Giovanni Testini, responsabile del procedimento, che attesta la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa per quanto di competenza ai sensi dell'articolo 147 bis del decreto legislativo n. 267/2000 e che è incaricato di ogni ulteriore atto necessario per dare esecuzione al presente provvedimento.

Dato atto che dal presente provvedimento non discendono riflessi finanziari o patrimoniali ai sensi dell'articolo 49 del decreto legislativo n. 267/2000;

Acquisito il parere di regolarità tecnica attestante anche la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa espresso ai sensi degli articoli 49 e 147 bis primo comma del decreto legislativo n. 267/2000, allegato alla proposta di deliberazione;

Se esaminata: Atteso che la presente proposta è stata esaminata dalla competente Commissione consiliare il cui esito di esame istruttorio è allegato alla presente;

DELIBERA

per tutte le motivazioni espresse in premessa che qui integralmente si richiamano:



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Deliberazione del Consiglio metropolitano

Direzione Ambiente

1. di approvare l'aggiornamento del Regolamento di Utenza del Servizio Idrico Integrato, il cui testo aggiornato ed adeguato - Allegato n. 1 –costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di prendere atto della Relazione di accompagnamento all'Aggiornamento del Regolamento di Utenza del Servizio Idrico Integrato predisposta dall'Ente di Governo dell'Ambito della Città Metropolitana di Genova – Allegato n. 2 – che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
3. di approvare l'aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato, Ambito Territoriale di Genova, ATO Centro Est, il cui testo aggiornato ed adeguato - Allegato n. 3 – costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
4. di prendere atto della Relazione di accompagnamento all'Aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato, Ambito Territoriale di Genova, ATO Centro Est predisposta dall'Ente di Governo dell'Ambito della Città Metropolitana di Genova – Allegato n. 4 – che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
5. di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134, comma 4, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (Testo Unico degli Enti Locali).
6. di trasmettere la presente deliberazione ad Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Conclusa la discussione (...omissis...), il Presidente del Consiglio BUCCI MARCO sottopone la proposta in oggetto a votazione espressa in forma palese, mediante sistema elettronico, con il seguente esito:

Favorevoli	Contrari	Astenuti
Bucci Marco Bruccoleri Mariajosé Costa Luca Damonte Stefano Franceschi Simone Gandolfo Carlo Garbarino Claudio Grondona Maria Grazia Peragallo Maria Caterina Podestà Fabrizio Reggiardo Gabriele Robello Giacomo Rossi Andrea Segalerba Antonio Senarega Franco Tasso Giorgio		
Tot. 16	Tot. 0	Tot. 0



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA
Deliberazione del Consiglio metropolitano
Direzione Ambiente

Con successiva e separata votazione, la presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile.

In virtù dell'esito della votazione, il Presidente del Consiglio dichiara approvata la proposta come sopra riportata comprensiva dei suoi allegati divenuta deliberazione n.23/2023.

Delle decisioni assunte e votazioni adottate si è redatto il presente verbale, letto, approvato e sottoscritto

Approvato e sottoscritto
La SEGRETARIA GENERALE
Maria Concetta Giardina
con firma digitale

Approvato e sottoscritto
Il SINDACO METROPOLITANO
Marco Bucci
con firma digitale



Regolamento di Utenza del Servizio Idrico Integrato

Approvato con Deliberazione del Consiglio Metropolitano n°



Ente di Governo
dell'Ambito Territoriale
Ottimale Centro - Est
della Città Metropolitana di
Genova

Città Metropolitana di Genova
Direzione Ambiente
Servizio Gestione Risorse in Rete
Ufficio Servizio Idrico Integrato
A.T.O. Centro - Est

Sommario

Sommario	2
RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLATORI	6
PARTE I: DISPOSIZIONI GENERALI	8
TITOLO I: Premesse e finalità	8
Art. 1 – Definizioni	8
Art. 2 – Premesse.....	18
Art. 3 – Oggetto e finalità del Regolamento	18
PARTE II: SERVIZIO ACQUEDOTTO	19
TITOLO I: Servizio somministrazione acqua potabile	19
Art. 4 – Contratto di somministrazione.....	19
Art. 5 – Tipologie di utenza	19
Art. 6 – Tariffa	21
Art. 7 – Domanda e condizioni per l’allaccio alla rete	21
Art. 8 – Deposito cauzionale	22
Art. 9 – Modalità di fatturazione e di pagamento	23
Art. 10 – Importi accessori	24
Art. 11 – Determinazione dei consumi	24
Articolo 12 - Informazioni alle utenze indirette.....	25
Articolo 13 - Strumenti per la corretta applicazione dell’articolazione tariffaria	26
Art. 14 – Durata, recesso e modifiche del contratto.....	26
Art. 15 – Volture e subentri	27
Art. 16 – Rinuncia all’allaccio.....	28
Art. 17 – Divieto di sub-forniture e derivazioni abusive.....	28
Art. 18 – Interruzioni e irregolarità del servizio.....	28

Art. 19 – Controlli	29
Art.20 – Prelievi abusivi	29
TITOLO II: DISPOSIZIONI TECNICHE.....	29
Art. 21 – Allaccio e punto di consegna	29
Art. 22 – Pressione e portata	31
Art. 23 – Strade non canalizzate.....	32
Art. 24 – Posizione degli apparecchi di misura	32
Art. 25 – Impianti interni.....	34
Art. 26 – Prescrizioni.....	35
Art. 27– Impianti di pompaggio.....	35
Art. 28 – Verifica dei misuratori.....	35
TITOLO III: BOCHE ANTINCENDIO	36
Art. 29 – Bocche antincendio ad uso privato	36
Art. 30 – Canone e deposito cauzionale.....	37
TITOLO IV: DISPOSIZIONI FINALI	37
Art. 31– Prescrizioni generali	37
Art. 32 – Perdite occulte.....	37
Art. 33 – Attività informativa	38
PARTE III: SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE	38
TITOLO I: PREMESSE E FINALITÀ.....	38
Art. 34 – Oggetto del Regolamento per il Servizio di Fognatura e Depurazione.....	38
Art. 35 – Catasto degli scarichi.....	39
Art. 36 – Contratto di servizio	39
Art. 37 – Prestazione del servizio	40
TITOLO II: DISCIPLINA DEGLI ALLACCI	40

Art. 38 – Autorizzazioni	40
Art. 39 – Obbligo di allaccio	41
Art. 40 – Domanda di autorizzazione all’allaccio	42
Art. 41 – Lavori di allaccio	43
Art. 42 – Norme tecniche	44
Art. 43 – Modifica dell’allaccio	46
Art. 44 – Servitù di fognatura	46
Art. 45 – Strade ed aree private.....	46
TITOLO III: DISCIPLINA DEGLI SCARICHI IN PUBBLICA FOGNATURA	47
Art. 46 – Classificazione scarichi	47
Art. 47 – Autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali in pubblica fognatura.....	47
Art. 48 – Assimilazione degli scarichi industriali a quelli domestici in pubblica fognatura.....	48
Art. 49 – Acque meteoriche di dilavamento e acque di lavaggio delle aree esterne in pubblica fognatura.	50
Art. 50 – Parere Tecnico del Gestore.....	51
Art. 51 – Attivazione e cessazione dello scarico	51
Art. 52 – Impianti fognari interni	52
Art. 53 – Strumenti di misura e di controllo	52
Art. 54 – Valori limite di emissione in pubblica fognatura	53
Art. 55 – Divieto di diluizione.....	53
Art. 56 – Impianti di trattamento interni	54
Art. 57 – Inosservanza delle prescrizioni dell’autorizzazione allo scarico.....	54
Art. 58 – Scarichi vietati	54
Art. 59 – Controlli, accertamenti e verifiche.....	55
PARTE IV: DISPOSIZIONI SULLA MOROSITA’, DISPOSIZIONI ECONOMICHE E SANZIONI.....	56

TITOLO I: DISPOSIZIONI SULLA MOROSITA'	56
Art. 60 – Utenti finali	57
Art. 61– Sollecito bonario di pagamento.....	57
Art. 62 – Procedura per la costituzione in mora.....	58
Art. 63 – Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora	61
Art. 64 – Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento	62
Art. 65 – Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile.....	62
Art. 66 – Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile	65
Art. 67 – Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità	65
Art. 69 – Obblighi di comunicazione e registrazione per i Gestori del SII.....	66
TITOLO II: DISPOSIZIONI ECONOMICHE E SANZIONI	67
Art. 70 – Tariffa per il Servizio di Fognatura e Depurazione	67
Art. 71 – Disposizioni e tariffe per gli scarichi industriali	67
Art. 72 – Riciclo delle acque reflue industriali	67
Art. 73 – Norma di rinvio	68
PARTE V: DISPOSIZIONI FINALI	68
Art. 74 – Modifiche non sostanziali.....	68
Art. 75 – Identificazioni dei dipendenti	68
Art. 76 – Reclami e ulteriori strumenti a tutela dell'utente nei rapporti diretti con il Gestore	68
Art. 77 – Trattamento Dati Personali.....	69
Art.78 – Controversie	69

RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLATORI

Codice Civile.

Legge 29 settembre 1964, n. 847, «Autorizzazione ai Comuni e loro consorzi a contrarre mutui per l'acquisizione delle aree ai sensi della Legge 18 aprile 1962, n. 167».

Legge 27 dicembre 2017, n. 205, «Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020».

D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380, «Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia»

Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, «Norme in materia ambientale».

Legge regionale 13 agosto 2007 n. 29, «Disposizioni per la tutela delle risorse idriche».

Legge regionale 24 febbraio 2014, n. 1, «Norme in materia di individuazione degli ambiti ottimali per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato e alla gestione integrata dei rifiuti».

Deliberazione ARERA 28 dicembre 2012 586/2012/R/idr, «Prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato».

Deliberazione ARERA 28 febbraio 2013 86/2013/R/IDR, «Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato».

Deliberazione ARERA 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR, «Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)». Di seguito **RQSII**.

Deliberazione ARERA 05 maggio 2016, 218/2016/R/IDR «Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII) successive modifiche ed integrazioni» Di seguito **TIMSII**.

Deliberazione ARERA 05 maggio 2016, 209/2016/E/COM «Adozione del testo integrato in materia di procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dalla autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (TICO) successive modifiche ed integrazioni». Di seguito **TICO**.

Deliberazione ARERA 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR «Testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI)» Di seguito **TICSI**.

Deliberazione ARERA 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR «Morosità (REMSI) e successive modifiche ed integrazioni». Di seguito **REMSI**.

Deliberazione ARERA 17 Dicembre 2019 n. 547 «Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni” e successive modificazioni ed integrazioni».

Deliberazione 26 maggio 2020, 186/2020/R/IDR «Integrazioni e modifiche alla Deliberazione dell' Autorità 547/2019/R/IDR, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 295,della **Legge 27 dicembre 2019, N. 160**, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni».

Delibera 28 dicembre 2012 586/2012/R/idr «Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato».

PARTE I: DISPOSIZIONI GENERALI

TITOLO I: Premesse e finalità

Art. 1 – Definizioni

1. Agli effetti del presente Regolamento e della normativa vigente, s'intende per:

a. Organismi

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito **ARERA**): Autorità amministrativa indipendente alla quale, con legge 22 dicembre 2011 n. 214, sono state attribuite funzioni di regolazione e controllo anche in materia di servizi idrici.

Ambito Territoriale Ottimale Centro – Est della Città Metropolitana di Genova (di seguito **A.T.O. Centro – Est**): territorio sul quale è organizzato il Servizio Idrico Integrato.

Conferenza Metropolitana: l'assemblea dei rappresentanti degli Enti Locali costituenti l'Ente di Governo dell'A.T.O. Centro – Est.

Consiglio Metropolitan: l'organo di indirizzo e controllo composto dal sindaco Metropolitan e dai Consiglieri Comunali.

Ente di Governo dell'Ambito (di seguito E.G.A.) è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche. Nell'A.T.O. Centro Est della Città Metropolitana di Genova, l'E.G.A. coincide con la Città Metropolitana medesima.

Gestore Unico (di seguito Gestore): soggetto a cui è stato affidato il Servizio Idrico Integrato e la responsabilità del coordinamento del servizio ai sensi della Convenzione A.T.O./AMGA (ora IRETI S.p.A.) stipulata il 16.04.2004, i cui termini sono stati estesi fino al 31/12/2032 mediante la stipula in data 05.10.2009 della Convenzione aggiuntiva e del successivo adeguamento della Convenzione in data 28.04.2017 in base a quanto indicato nella Determinazione dell'A.E.E.G.S.I. (oggi ARERA) n. 565/2015/Idr del 23.12.2015;

Piano d'Ambito: è il documento di programmazione costituito da:

- a) ricognizione delle infrastrutture;
- b) programma degli interventi;
- c) modello gestionale ed organizzativo;
- d) piano economico finanziario.

Società Operative Territoriali (di seguito S.O.T.): soggetti cui è stata riconosciuta la titolarità di tutto o parte del Servizio Idrico Integrato in zone determinate del territorio dell'A.T.O. Centro - Est, attraverso il coordinamento del Gestore Unico.

Servizio Idrico Integrato (S.I.I.): l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua per usi civili, nonché di fognatura e depurazione delle acque reflue. Le disposizioni del presente Regolamento si applicano anche agli usi industriali delle acque gestite nell'ambito del S.I.I.

Ufficio d'Ambito dell'E.G.A. (di seguito Ufficio d'Ambito): struttura che opera per l'attuazione delle decisioni dell'E.G.A., nonché di quanto previsto dalla Città Metropolitana di Genova. La denominazione Ufficio d'Ambito deriva dalla Legge regionale 24 febbraio 2014, n. 1.

Autorità competente: il Servizio di Tutela Ambientale della Città Metropolitana di Genova è l'autorità competente ai fini del rilascio, rinnovo ed aggiornamento dell'autorizzazione di scarichi di acque reflue in pubblica fognatura.

b. Parti tecniche

Acque bianche: acque di drenaggio urbano ed acque meteoriche non contaminate, dilavanti superfici impermeabili non adibite allo svolgimento di attività produttive che possano comportare il rischio di contaminazione.

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

Acque nere: acque reflue domestiche/industriali/urbane (si vedano definizioni successive).

Acque reflue domestiche: le acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche.

Acque reflue industriali: qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici od impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche, dalle acque meteoriche di dilavamento e dalle acque reflue assimilate a domestiche, ai sensi della normativa nazionale – ex art. 101, comma 7 del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. – e della normativa regionale.

Acque reflue industriali assimilate alle domestiche: acque reflue industriali aventi caratteristiche quali-quantitative tali da garantire il soddisfacimento dei requisiti previsti dall'Allegato A della Legge Regionale n. 29/2007, pertanto assimilabili ad acque reflue domestiche ai sensi dell'art. 101, comma 7 del D. Lgs. 152/2006.

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, provenienti da agglomerato.

Acque di lavaggio: le acque utilizzate per il lavaggio delle superfici scolanti e qualsiasi altra acqua di dilavamento di origine non meteorica.

Acque meteoriche di dilavamento: la parte delle acque di una precipitazione atmosferica che, non assorbita o evaporata, dilava le superfici scolanti.

Acque di prima pioggia: acque meteoriche di dilavamento corrispondenti, nella prima parte di ogni evento meteorico, ad una precipitazione di 5 mm uniformemente distribuita sull'intera superficie scolante servita dalla rete di raccolta delle acque meteoriche e provenienti da spazi scoperti, annessi o non ad insediamenti, sui quali siano svolte una o più attività (produzione, movimentazione, stoccaggio, servizi, ecc.) che ne possano provocare la contaminazione. Si considerano eventi meteorici distinti quelli che si succedono ad un intervallo di tempo non inferiore alle 48 ore.

Acque di seconda pioggia: acque meteoriche di dilavamento che dilavano le superfici scolanti successivamente alle acque di prima pioggia nell'ambito del medesimo evento meteorico, pertanto aventi un minor grado di contaminazione ovvero non contaminate.

Agglomerato: l'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 ed il convogliamento delle acque reflue urbane verso un sistema di trattamento o verso un punto di recapito finale.

Allacciamento all'acquedotto: è la parte di impianto, costituita dai materiali ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'utente.

Allaccio rete nera: l'insieme delle opere idrauliche ed edili necessarie per realizzare il collegamento alla pubblica fognatura.

Caditoia: apertura sul sedime stradale, munita di griglia, per l'immissione delle acque meteoriche o di lavaggio in fognatura.

Chiusino: la copertura del pozzetto.

Collettore: canalizzazione costituente l'ossatura principale della rete, che raccoglie le acque provenienti dalla rete fognaria nera, nonché quelle addotte da fognoli e confluisce nell'impianto di trattamento acque reflue o nel recapito finale.

Depuratore o impianto di trattamento effluenti: complesso di opere edili e/o elettromeccaniche e ogni altro sistema atto a ridurre il carico inquinante organico e inorganico delle acque reflue mediante processi fisico-meccanici e/o biologici e/o chimici.

Derivazione di utenza: insieme di tubazioni e loro accessori collocati tra la condotta stradale di distribuzione ed il gruppo di misura.

Fognatura pubblica: complesso di canalizzazioni di proprietà pubblica, servite o meno da impianto di depurazione, adibite a raccogliere e convogliare al recapito finale le acque meteoriche di dilavamento, le acque reflue domestiche, urbane e industriali; si articola nelle seguenti tipologie:

- **fognatura nera:** l'insieme dei condotti e dei manufatti connessi che raccolgono prevalentemente acque reflue derivanti da scarichi domestici e industriali (acque nere), le cui caratteristiche qualitative dipendono dall'uso di cui sono state oggetto ed il cui recapito finale è generalmente costituito da un impianto di depurazione;
- **fognatura bianca:** l'insieme dei condotti e dei manufatti connessi che raccolgono prevalentemente acque di drenaggio urbano e acque meteoriche di dilavamento non

contaminate, che sono generalmente scaricate direttamente nel corpo idrico ricettore;

- **fognatura mista:** l'insieme dei condotti e dei manufatti connessi che raccolgono congiuntamente tutte le diverse tipologie di acque di scarico (acque bianche ed acque nere) in un unico condotto;

- **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, 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.

Fognolo: canalizzazione elementare che convoglia le acque in uscita dalle singole utenze fino all'allaccio alla rete fognaria.

Impianto interno: è la parte di impianto di proprietà dell'utente che parte dal punto di consegna. La competenza per la realizzazione, manutenzione e conduzione dell'impianto interno è a carico dell'utente.

Impianto antincendio: dispositivi privati atti al collegamento e alimentazione di attrezzature per lo spegnimento di incendi e/o per altre funzioni legate all'emergenza; coincide con l'impianto interno.

Insedimento: dizione generica con la quale s'individuano uno o più edifici od installazioni, anche collegamenti tra loro in un'area determinata ed a qualsiasi uso adibiti, dai quali abbiano origine uno o più scarichi terminali.

Insedimenti esistenti: insediamenti attivati prima dell'entrata in funzione in una determinata zona di un collettore fognario comunale o prima della modifica del sistema fognario già operante, come per esempio il passaggio da sistema fognario misto a sistema fognario separato.

Misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati, di esclusiva proprietà aziendale indipendentemente dalla sua ubicazione.

Misuratore accessibile: è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.

Misuratore non accessibile: è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.

Misuratore parzialmente accessibile: è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato.

Pozzetto rete idrica: è il manufatto che, di norma, contiene il misuratore con le relative valvole.

Pozzetto su rete pubblica: manufatto che consente il collegamento tra il fognolo privato e la rete fognaria pubblica e/o che consente l'ispezione della rete stessa.

Punto di consegna: è individuato nella bocca di uscita del misuratore o della valvola di non ritorno, nel caso in cui sia stata installata dal Gestore a valle del misuratore stesso.

Scarico: qualsiasi immissione effettuata esclusivamente tramite un sistema stabile di collettamento che collega, senza soluzione di continuità, il ciclo di produzione del refluo con il corpo ricettore, in acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione.

Scarichi esistenti: scarichi di acque reflue urbane che alla data del 13.06.1999 erano in esercizio e conformi al regime autorizzativo previgente e gli scarichi di impianti di trattamento di acque reflue urbane per i quali, alla stessa data, erano già state completate tutte le procedure relative alle gare di appalto e di affidamento di lavori, nonché gli scarichi di acque reflue domestiche che, alla data del 13.06.1999, erano in esercizio e conformi al previgente regime autorizzativo e gli scarichi di acque reflue industriali che alla data del 13.06.1999 erano in esercizio e già autorizzati.

Scarichi nuovi: scarichi attivati dopo il 13-06-1999.

Stazione di sollevamento (o di pompaggio): complesso di opere edili e/o elettromeccaniche atto a consentire l'immissione in fognatura dei reflui, anche a fronte di dislivelli in contro pendenza posti tra la quota dell'insediamento e quella della rete fognaria.

Stabilimento Industriale, stabilimento: tutta l'area sottoposta al controllo di un unico soggetto, 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 alla Parte Terza del Decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152, ovvero qualsiasi altro processo produttivo che comporti la presenza di tali sostanze nello scarico.

Superfici scolanti: insieme di strade, cortili, piazzali, aree di carico e scarico e ogni altra analoga superficie scoperta, oggetto di dilavamento meteorico o di lavaggio, con esclusione delle aree verdi e di quelle sulle quali, in ragione delle attività svolte, non vi sia il rischio di contaminazione delle acque di prima pioggia e di lavaggio.

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; i valori limite di emissione possono essere fissati anche per determinati gruppi, famiglie o categorie di sostanze. I valori limite di emissione delle sostanze si applicano di norma nel punto di fuoriuscita delle emissioni dall'impianto, senza tener conto dell'eventuale diluizione; l'effetto di una stazione di depurazione di acque reflue può essere preso in considerazione nella determinazione dei valori limite di emissione dell'impianto, a condizione di garantire un livello equivalente di protezione dell'ambiente nel suo insieme e di non portare carichi inquinanti maggiori nell'ambiente.

c. Utenze e consumi

Autolettura: corrisponde ai valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al Gestore del servizio idrico integrato.

Bonus sociale idrico: è il bonus idrico istituito in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, all'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124;

Carta del Servizio Idrico Integrato (d'ora in poi Carta del Servizio): è il documento, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del S.I.I. con l'obiettivo di contribuire a migliorarne sia la qualità dei servizi forniti, sia il rapporto tra i Clienti e la Società fornitrice dei servizi.

Consumo anomalo: scostamento di almeno il doppio rispetto al consumo medio annuo dell'utente.

Consumo fatturato: il consumo di acqua, in mc, indicato nella fattura per il periodo di competenza. Può essere diverso dal consumo rilevato, quando al consumo rilevato è aggiunta una parte di consumo stimato, dall'ultima lettura o autolettura fino all'emissione della fattura.

Consumo stimato: i consumi che vengono attribuiti dal Gestore in mancanza di letture rilevate o di autoletture.

Consumo rilevato: il consumo di acqua, in mc tra due letture del misuratore rilevate o autoletture è pertanto pari alla differenza tra due letture o autoletture effettive del misuratore.

Consumo medio annuo (ex consumo storico): il consumo definito dal rapporto tra la differenza delle due ultime letture rilevate e il numero dei giorni intercorrenti tra le stesse pari ad almeno 300 giorni. In caso di mancanza di letture effettive si applica il consumo storico per categoria d'uso simile.

Consumo medio giornaliero: il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali.

Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

Deposito cauzionale: la somma di denaro che l'utente versa al Gestore a titolo di garanzia.

Fasce di consumo: quota variabile del servizio di acquedotto, articolata in fasce di consumo secondo la normativa vigente.

Fattura: il documento che il Gestore trasmette periodicamente all'utente contenente i corrispettivi relativi ai servizi resi.

Lettura rilevata: la rilevazione del dato espresso dal numeratore del misuratore ad una certa data.

Metro cubo: è l'unità di misura generalmente utilizzata (mc) per indicare i consumi di acqua - 1 mc equivale a 1000 litri.

Morosità: la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette.

Prezzario: il documento che riporta i prezzi applicati alle utenze per allacciamento e per prestazioni accessorie. È riportato nella Allegato A al presente regolamento e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Quota Fissa di servizio: la quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il Gestore sostiene per erogare il servizio.

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da legge o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Sospensione del servizio: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, effettuata dal Gestore nei casi prevista dalla normativa vigente.

Limitazione del servizio: è la limitazione parziale dell'erogazione del servizio al punto di consegna effettuata dal Gestore nei casi prevista dalla normativa vigente.

Tipologia di utenza: la tipologia contrattuale, individuata in base all'utilizzo della fornitura, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore.

Utente finale: la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura con il Gestore del servizio idrico integrato.

Utenti indiretti: sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

Utenza raggruppata o condominiale: è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari;

Art. 2 – Premesse

1. Il Gestore provvede alla gestione diretta del S.I.I., secondo le decisioni del Consiglio Metropolitan, previo parere obbligatorio della Conferenza Metropolitan.
2. Il Gestore si avvale di Società Operative Territoriali per la gestione integrata del S.I.I. Le Società Operative territoriali svolgono il servizio sotto il coordinamento del Gestore.
3. La gestione del servizio comprende, oltre al mantenimento in efficienza, alla razionalizzazione e al controllo di quanto esistente, la progettazione e la costruzione di nuovi impianti finalizzati alla salvaguardia e all'uso razionale delle risorse idriche dell'A.T.O Centro - Est.
4. Il presente Regolamento è parte integrante di ogni contratto di fornitura del servizio, senza che ne occorra la materiale trascrizione; l'utente deve dichiarare di conoscerlo e accettarlo nel contratto di somministrazione stesso e ne riceve gratuitamente una copia nelle more della sottoscrizione del contratto.
5. Il Gestore si impegna a rendere noto il presente Regolamento ai titolari di contratti già in essere tramite avviso in fattura e sito internet.
6. Il presente Regolamento è disponibile presso gli uffici del Gestore, nonché sul sito internet <https://ambiente.cittametropolitana.genova.it>. Ciascun cittadino può chiederne gratuitamente copia al Gestore.
7. Il personale incaricato dal Gestore nell'espletamento delle sue funzioni assume la qualifica di personale incaricato di pubblico servizio, ai sensi e per gli effetti dell'art. 358 del codice penale.

Art. 3 – Oggetto e finalità del Regolamento

1. Il presente Regolamento disciplina l'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione dei reflui nel territorio di competenza dell'A.T.O. Centro – Est della Città Metropolitan di Genova, compresa la disciplina degli allacci e degli scarichi delle acque reflue domestiche ed industriali in pubblica fognatura.
2. Le finalità del presente Regolamento sono:
 - a) promuovere un corretto e razionale uso delle acque, favorendo i processi di risparmio delle risorse idriche e di riutilizzo e riciclo dei reflui ai fini generali di salvaguardia della risorsa acqua destinata primariamente all'utilizzo umano;
 - b) promuovere l'adeguamento dei sistemi pubblici di fognatura, di collettamento e di depurazione in funzione del rispetto degli obiettivi di qualità dei corpi recettori e per il controllo e la tutela delle acque dall'inquinamento;
 - c) tutelare la regolarità e funzionalità delle infrastrutture idriche destinate all'approvvigionamento, trattamento e distribuzione di acqua potabile, delle infrastrutture di pubblica fognatura destinate alla raccolta delle acque reflue, degli

impianti di depurazione e quant'altro debba essere specificatamente depurato per il successivo smaltimento.

PARTE II: SERVIZIO ACQUEDOTTO

TITOLO I: Servizio somministrazione acqua potabile

Art. 4 – Contratto di somministrazione

1. La fornitura del servizio di acquedotto avviene a seguito della sottoscrizione da parte dell'utente del contratto di somministrazione secondo le disposizioni emanate dall'ARERA, in cui sono specificate le condizioni di utilizzo del servizio ed è sottoscritta l'osservanza delle disposizioni del presente Regolamento.
2. Il contratto si conclude secondo la normativa vigente.
3. Il contratto è l'unico documento che impegna il Gestore a provvedere alla somministrazione dell'acqua.
4. Il contratto indica la tipologia di fornitura dell'acqua (come specificato all'Art.5 Tipologie d'utenza).
5. L'utente non deve utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli dichiarati, pena la revoca della fornitura. Qualsiasi modifica deve essere preventivamente comunicata al Gestore per gli eventuali aggiornamenti contrattuali.
6. In caso di approvvigionamento idrico da fonti non di competenza del Gestore (per esempio pozzi, sorgenti, corsi d'acqua, acquedotti privati o consortili), l'utente è esentato dal pagamento della quota di tariffa riferita al consumo di acqua ad uso potabile. Nel caso in cui l'utenza sia allacciata alla pubblica fognatura l'utente è tenuto a presentare apposita dichiarazione riportante il volume di acqua prelevato dalla fonte autonoma e quello scaricato in fognatura per la fatturazione dei servizi erogati dal Gestore. Le dichiarazioni dovranno essere inviate entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento o entro la data comunicata dal Gestore. In assenza di suddetta dichiarazione, previo avviso all'utente, nell'arco di tre mesi dalla scadenza di cui sopra, il Gestore fatturerà il consumo medio precedentemente fatturato o in assenza di questo il consumo medio annuo per medesima categoria tariffaria. Nel caso di scarichi classificati industriali si rimanda all'art. 33 comma 5.

Art. 5 – Tipologie di utenza

1. Si individuano le seguenti tipologie di utenza:
 - a) uso domestico residente: comprende esclusivamente i consumi domestici dei residenti, ivi compresi i consumi dei box, qualora gli stessi costituiscano pertinenza dell'unità

immobiliare del soggetto interessato e siano servite da un unico misuratore; l'uso è concesso solo nel caso in cui il titolare del contratto sia residente, per le utenze condominiali farà fede la dichiarazione dell'Amministratore.

- b) uso domestico non residente: comprende esclusivamente i consumi domestici dei non residenti, ivi compresi i consumi dei box, qualora gli stessi costituiscano pertinenza dell'unità immobiliare del soggetto interessato e siano servite da un unico misuratore.
- c) uso industriale, commerciale ed artigianale: è considerata tale quella relative alle attività produttive non agricole e zootecniche.
- d) uso agricolo: è considerata fornitura ad uso agricolo quella destinata ai coltivatori diretti con non più di due dipendenti.
- e) uso zootecnico: è considerata fornitura ad uso zootecnico quella destinata all'allevamento del bestiame e trasformazione del latte con lavoro prevalentemente proprio e/o dei familiari con non più di due dipendenti.
- f) uso frantoi: è considerata fornitura ad uso frantoio quella destinata all'attività di produzione di olio ad uso alimentare con lavoro prevalentemente proprio e/o dei familiari, nonché delle cooperative agricole, con non più di due dipendenti.
- g) uso appezzamenti a difesa del territorio: è considerata fornitura ad uso appezzamenti a difesa del territorio quella destinata al conduttore di fondo a destinazione agricola, senza scopo di lucro e non iscritto negli appositi albi e/o registri, con le limitazioni stabilite dall'A.T. O Centro - Est.
- h) usi diversi: usi non contemplati nell'elenco degli usi idrici previsti nel presente Regolamento.
- i) uso non potabile: è considerata fornitura a uso non potabile l'acqua non trattata o quella derivante dal ciclo di depurazione dei reflui, eventualmente utilizzabile a scopo irriguo, antincendio ecc.
- j) uso temporaneo: per forniture temporanee si intendono quelle relative a impianti provvisori, fiere e manifestazioni ed ogni fornitura a carattere saltuario. Le modalità e indicazioni relative alle forniture normali si intendono estese a quelle per forniture temporanee. Le richieste di fornitura ad uso temporaneo prevedono l'installazione di un misuratore provvisorio ovvero l'applicazione di un deposito cauzionale forfettario da corrispondersi in via anticipata e commisurato in base ai tempi di permanenza ed al numero delle persone servite. Per tali forniture sarà addebitata una tariffa comprensiva delle quote di fognatura e depurazione. Sono a carico dell'utente le spese di allacciamento.
- k) uso cantiere: riguarda i consumi delle attività di impresa nella conduzione dei cantieri edili. In tali ipotesi, la durata del contratto non può essere superiore alla durata della concessione edilizia rilasciata nel caso di edilizia privata oppure al termine contrattuale di esecuzione delle opere nel caso di appalti pubblici. Con la chiusura del cantiere occorre presentare domanda di recesso dal contratto di somministrazione. Per tali forniture sarà addebitata una

tariffa comprensiva delle quote di fognature e depurazione ove vi sia l'utilizzo dei relativi servizi. Sono a carico dell'utente le spese di allacciamento.

- l) uso antincendio: per l'alimentazione di idranti ed impianti antincendio in genere.
- m) uso comunale: sono considerate forniture per uso comunale quelle gestite dalle Amministrazioni Comunali, e Città Metropolitana, senza scopo di lucro destinate al soddisfacimento di necessità idriche di carattere comune e per esigenze connesse alla collettività. Rientra in tale tipologia il funzionamento di bocche antincendio posizionate su suolo pubblico.
- n) uso impianti sportivi: adottata per le strutture sportive metropolitane/comunali e convenzionate.

Art. 6 – Tariffa

1. La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è calcolata ai sensi della normativa vigente che definisce le componenti di costo e determina la tariffa.
2. Il corrispettivo del servizio di somministrazione acqua è costituito dalla quota variabile e dalla quota fissa acquedotto. La quota fissa e la quota variabile sono approvate ai sensi della normativa vigente e riscosse dal Gestore operativo. Alla tariffa si applica l'IVA e le componenti perequative (che il Gestore verserà alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali) determinate dall'ARERA.
3. Nel caso in cui l'utenza sia allacciata alla pubblica fognatura il corrispettivo del servizio idrico comprende anche le tariffe e le Quote Fisse di fognatura e depurazione.
4. Nel corso del contratto di somministrazione previa Deliberazione della Città Metropolitana, le tariffe e le quote fisse possono subire variazioni, nei limiti della normativa vigente, senza che ciò comporti modifica del rapporto contrattuale.
5. L'articolazione tariffaria del S.I.I. è strutturata con Deliberazione della Città Metropolitana coerentemente con le disposizioni dell'ARERA.

Art. 7 – Domanda e condizioni per l'allaccio alla rete

1. La domanda per l'allaccio alla rete idrica, redatta in conformità ai moduli disponibili presso il Gestore, deve essere sottoscritta dal richiedente salvo i casi di rappresentanza legale o volontaria previsti dalla legge, e presentata agli uffici preposti del Gestore.
2. Nella domanda deve essere specificata l'ubicazione, la tipologia della fornitura per cui si richiede l'allaccio, il tipo di utenza in relazione all'utilizzazione dell'acqua e ogni altro dettaglio idoneo a circostanziarne l'uso.
3. Il Gestore rilascia ricevuta della domanda ai fini del riscontro del termine stabilito dalla Carta del Servizio.

4. Il Gestore, qualora necessario, predispone un preventivo di spesa per la realizzazione dell'allaccio, con validità semestrale.
5. Il Gestore, nel caso previsto dal comma 4, esegue il lavoro per la parte di competenza, in seguito al versamento dell'importo preventivato, nel rispetto degli standard di servizio adottati. L'utente esegue a propria cura e spese il lavoro per la parte di competenza.
6. Per le pertinenze delle unità immobiliari che non usufruiscono di fornitura condominiale ove non sia possibile l'attacco sull'impianto comune, con adeguamento del relativo contratto l'utente può richiedere l'installazione di un apposito misuratore, previo pagamento delle relative spese e stipulazione del contratto di fornitura.
7. Il Gestore in base alla tipologia di uso richiesta rilascia le autorizzazioni al richiedente nei tempi e secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Art. 8 – Deposito cauzionale

1. Il deposito cauzionale è una somma versata dall'utente a copertura delle obbligazioni relative al contratto ed è variabile in funzione della tipologia di fornitura.
2. Il deposito cauzionale è fruttifero e non è soggetto ad IVA.
3. L'ammontare dell'importo del deposito cauzionale e le modalità di applicazione sono determinate secondo i criteri di cui alle Deliberazioni dell'ARERA.
4. Il deposito cauzionale applicato dal Gestore è determinato pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità riferiti al consumo dell'anno precedente.
5. Il Gestore non può richiedere all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.
6. Il deposito cauzionale non è dovuto qualora:
 - a) l'utente provveda al pagamento delle fatture tramite domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito (se prevista tra le modalità di pagamento del Gestore);
 - b) l'utente usufruisca di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il Gestore sia a conoscenza;
 - c) l'utenza sia intestata ad uno degli enti locali di seguito indicati: Regione Liguria ed Enti da essa dipendenti, Città Metropolitana di Genova e Comuni ad essa appartenenti, come da elenco fornito dall'E.G.A.
7. Al momento dell'attivazione dell'utenza il Gestore determina il valore del deposito cauzionale sulla base di un valore determinato in relazione al consumo medio annuo per tipologia di utenza.
8. Tale importo, sulla base delle indicazioni dell'ARERA è fatturato con le seguenti modalità:
 - una I tranche pari al 50% al momento dell'attivazione;
 - una II tranche pari ad un ulteriore 25% nella prima fattura utile;

- una III tranche pari al restante 25% nella fattura successiva.
9. È facoltà del Gestore, sentito l'utente, posticipare la fatturazione della I tranche alla prima fattura utile. In questo caso nella II tranche è fatturato il 75% dell'importo dovuto.
 10. Il Gestore con cadenza annuale procede all'aggiornamento del deposito cauzionale sulla base del consumo dell'anno precedente. Il Gestore, ricalcolato il deposito cauzionale:
 - a) restituisce l'eventuale differenza a favore dell'utente finale nella prima fattura utile;
 - b) addebita l'eventuale differenza dovuta dall'utente finale rateizzandola in almeno due bollette.
 11. Il Gestore può reintrodurre il deposito cauzionale in caso di pagamento tramite domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito non andato a buon fine e/o revoca della stessa.
 12. Per i titolari di contratti in essere che hanno successivamente attivato la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito è prevista la restituzione del deposito cauzionale qualora fosse stato versato al Gestore.
 13. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, maggiorato in base al saggio degli interessi legali, senza che l'utente sia tenuto a presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.
 14. Per le utenze condominiali il deposito cauzionale massimo, è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali, determinati ai sensi del precedente comma 4, riferito agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa.
 15. In caso di morosità, di cui al successivo Titolo I Parte IV, non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il Gestore trattiene la somma versata e fattura nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella fattura successiva.

Art. 9 – Modalità di fatturazione e di pagamento

1. I corrispettivi per il servizio idrico integrato devono essere pagati entro la data di scadenza indicata nella fattura con le altre modalità, indicate nella Carta del Servizio, che il Gestore mette a disposizione.
2. La frequenza di fatturazione e di rilevazione delle letture devono rispettare lo standard minimo previsto dalle Deliberazioni ARERA. La frequenza di fatturazione sarà di norma trimestrale. In relazione alla tipologia di utenza, all'uso e alla fascia di consumo annuo è prevista una maggiore frequenza di fatturazione: bimestrale o mensile. La frequenza di rilevazione delle letture è stabilita dalla Carta del Servizio.
3. La fattura contiene le informazioni indicate dall'ARERA ed in particolare quelle relative all'utente finale e alla fornitura, il periodo di riferimento della fatturazione, la data e il numero delle letture effettuate ed in consumi rilevati, i conguagli, le modalità di pagamento, il deposito cauzionale eventualmente versato e le informazioni relative a guasti, disservizi e reclami.

4. Il Gestore, su richiesta dell'utente, può concedere forme di rateizzazione qualora l'utente sia in regola con i precedenti pagamenti. La rateizzazione deve essere richiesta entro la data di scadenza della fattura cui si riferisce il pagamento e concludersi entro la data di scadenza della fattura successiva.

Art. 10 – Importi accessori

1. Possono essere inseriti in fattura importi accessori quali corrispettivi di servizi forniti dal Gestore, come, a titolo esemplificativo:
 - a) spese contrattuali (es. attivazione e fornitura del servizio, voltura del contratto);
 - b) eventuali imposte di legge;
 - c) imposta di bollo gravante sui contratti e sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio;
 - d) arrotondamenti;
 - e) interessi moratori dovuti per ritardati pagamenti delle fatture, spese postali ed eventuali costi sostenuti per i solleciti e/o le attività di sospensione e riattivazione della fornitura per morosità;
 - f) importi per lavori richiesti dall'utente (es. installazione o spostamento del misuratore, costi di allaccio, sopralluogo, verifica misuratori. In tal caso il Gestore si assume l'obbligo di descrivere in maniera chiara e precisa il dettaglio delle operazioni e l'importo da corrispondere;
 - g) componenti perequative UI1, UI2, UI3, UI4 ed altre definite dall'ARERA.
2. Tali importi sono determinati dalla legge o dalle Autorità competenti.

Art. 11 – Determinazione dei consumi

1. La determinazione dei consumi avviene sulla base della lettura del misuratore d'utenza rilevata dal personale incaricato dal Gestore oppure comunicata dall'utente, di norma dietro invito del Gestore. In caso di alimentazione mediante sistema a bocca tassata, il consumo è determinato in base al calibro del dispositivo di regolazione e della pressione a monte. Non sono ammesse forniture prive di strumenti di misurazione dei consumi. Il sistema di fornitura a "bocca libera", laddove esista ancora, deve avere fatturazione forfettaria basata sullo scaglione della tariffa base dell'uso domestico residente stabilito dall'A.T.O. Centro – Est.
2. L'utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale del Gestore l'accesso ai misuratori per il rilievo dei consumi, qualora risultassero ubicati in proprietà privata.
3. L'utente ha il diritto-dovere di controllare i consumi attraverso l'autolettura periodica del misuratore.

4. In caso di mancata lettura per causa dell'utente, di mancata comunicazione della lettura o di mal funzionamento o manomissione del misuratore, il Gestore determina i consumi sulla base del consumo medio annuo rapportato ai giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Articolo 12 - Informazioni alle utenze indirette

1. È disposto l'obbligo per il Gestore di comunicare agli utenti indiretti, almeno una volta all'anno, talune specifiche informazioni di base sul servizio erogato, e in particolare:
 - a) l'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;
 - b) una indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata, che consenta all'utente indiretto di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con le modalità previste dall'art. 9.1. della direttiva trasparenza;
 - c) una indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare - delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;
 - d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;
 - e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità, secondo quanto disposto dal comma 12.1 della direttiva trasparenza;
 - f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (Ca), indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
 - g) il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori.
2. È, inoltre, fatto obbligo di fornire ai medesimi utenti indiretti, al fine di applicare più correttamente le articolazioni tariffarie:
 - a) a) informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche residenti ai sensi del TICSII;
 - b) b) l'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;
 - c) c) un modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal Gestore, indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro).
3. Infine, laddove il testo sia reso disponibile o concordato con l'Ente di governo dell'ambito, il Gestore dovrà fornire alle utenze indirette, al fine di renderle edotte circa le motivazioni sottostanti le previsioni normative e regolamentari in tema di misurazione individuale dei consumi e di equa applicazione delle articolazioni tariffarie:

- a) una descrizione dei vantaggi equitativi della modalità di applicazione degli scaglioni di consumo pro capite;
 - b) illustrazione delle diverse possibilità teoricamente disponibili per ottenere la misurazione individuale dei consumi.
4. Nel primo quadriennio di applicazione, gli obblighi di comunicazione di cui ai precedenti commi 12.1, 12.2 e 12.3 si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.
 5. La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso. In fase di prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.

Articolo 13 - Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria

1. È fatto obbligo per il Gestore di mettere a disposizione dell'utenza condominiale o suo delegato uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICSÌ. Lo strumento di calcolo dovrà prevedere l'inserimento delle informazioni pertinenti, con particolare riferimento a quelle relative a: numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza, consumo (rilevato o stimato) di ciascuna unità immobiliare e, per le sole utenze domestiche, numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite. Detto strumento dovrà essere costantemente aggiornato con l'articolazione tariffaria approvata e applicabile dal Gestore.
2. Il Gestore dovrà comunicare in fattura la disponibilità dello strumento di calcolo di cui al precedente comma 13.1, indicando l'indirizzo web presso cui ottenerlo. La medesima informazione dovrà essere riportata nelle comunicazioni di cui al precedente comma 12.2.
3. L'accesso allo strumento di calcolo dovrà essere consentito a tutti gli interessati, con particolare riferimento ad amministratori di condominio, referenti dell'utenza raggruppata, singole utenze indirette, società di contabilizzazione.
4. Ai fini dell'applicazione del comma 3.4, lettera b) del TICSÌ, laddove l'informazione non sia già disponibile, il Gestore dovrà richiedere formalmente all'amministratore del condominio o al referente dell'utenza raggruppata l'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, da utilizzare ai fini della puntuale applicazione del criterio pro capite, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Esclusivamente nei casi in cui il Gestore non sia riuscito ad ottenere l'informazione neanche a seguito di richiesta formale, la tariffa domestica residenziale dovrà essere calcolata sulla base del criterio pro capite standard di cui al comma 3.4, lettera a) del TICSÌ.

Art. 14 – Durata, recesso e modifiche del contratto

1. Salvo condizioni specifiche previste nel contratto stesso, esso ha durata indeterminata.

2. Gli utenti, che intendono recedere dal contratto di fornitura dell'acqua, sottoscritto per qualunque tipologia d'uso, devono darne comunicazione scritta oppure rivolgersi agli uffici preposti del Gestore citando il codice di servizio o quei dati che possano, inequivocabilmente, far individuare l'utenza stessa, dichiarando l'indirizzo dove recapitare la fattura a saldo. La cessazione comporta la disattivazione della fornitura con la sigillatura e/o la rimozione del misuratore, entro gli standard di qualità previsti, e la cessazione del rapporto contrattuale, con l'emissione dell'ultima fattura a saldo dei consumi fino al giorno della sigillatura del misuratore, la restituzione del deposito cauzionale versato e degli interessi maturati e l'addebito dei costi di chiusura o rimozione del misuratore secondo quanto indicato all' articolo 2, comma 2.4 della Parte II del *“Tariffario per la realizzazione di allacciamenti idrici e per lo svolgimento di prestazioni accessorie al servizio idrico integrato”*.
3. Il Gestore deve essere messo in condizione di operare la disattivazione; pertanto, nel caso in cui il misuratore sia interno non accessibile, l'utente finale deve garantire l'accesso al misuratore al personale del Gestore previo appuntamento concordato.
4. Il venire meno della condizione di cui sopra annulla, a tutti gli effetti di legge, la volontà di cessazione espressa dall'utente finale che rimane titolare dell'utenza e, quindi, responsabile di eventuali consumi e/o danni da chiunque causati.
5. Qualora il misuratore sia collocato in posizione esterna accessibile ma risulti temporaneamente inaccessibile, il Gestore è tenuto ad effettuare successivi tentativi fino al buon esito delle operazioni di chiusura. Tutte le fatture emesse, ad esclusione di quella di chiusura, per periodi successivi alla data della disdetta non sono dovute.
6. In mancanza di disdetta, il titolare del contratto è l'unico responsabile nei confronti del Gestore e dei terzi.
7. Nel caso di trasferimento di proprietà dell'immobile, cessione dell'esercizio, costituzione, cessione, estinzione dei diritti personali o reali di godimento, l'utente rimane titolare del contratto fino alla voltura del subentrante.
8. La riattivazione del servizio, nel caso in cui il misuratore sia stato sigillato, è svolta esclusivamente dal Gestore, a seguito del perfezionamento del relativo contratto di somministrazione da parte dall'utente che subentra.
9. In difetto di ciò il consumo dell'acqua è considerato abusivo, con tutte le conseguenze di legge.
10. Le spese per la risoluzione del contratto sono a carico dell'utente le disposizioni di cui sopra si applicano anche nel caso di alimentazione mediante sistema a bocca tassata.

Art. 15 – Volture e subentri

1. Le volture e i subentri sono disciplinati dalla Carta del Servizio e dal Prezzario di cui all'Allegato A.

Art. 16 – Rinuncia all'allaccio

1. Se nel corso dell'iter di esecuzione dei lavori il richiedente rinuncia all'allaccio, qualunque ne sia il motivo, il Gestore gli addebita le spese relative alla parte di lavoro eseguito e alle eventuali spese amministrative già sostenute (es. per la richiesta di permesso di rottura suolo dell'Ente competente), trattenendole sulle somme già versate dall'utente.

Art. 17 – Divieto di sub-forniture e derivazioni abusive

1. La somministrazione di acqua è concessa a uso esclusivo dell'utente il quale non può a sua volta cederla a terzi, pena la risoluzione del contratto di somministrazione.
2. In tal caso il Gestore, salvo preavviso da inviarsi tramite raccomandata A.R., può risolvere il contratto di somministrazione.
3. E' vietato derivare acqua da fontanelle o da altri punti di derivazione pubblici con opere di presa anche a carattere provvisorio, senza il consenso del Gestore e l'autorizzazione dei titolari di dette utenze.
4. Il Gestore segnala al Comune di competenza e alla Città Metropolitana di Genova e qualora necessario alle Forze di Pubblica Sicurezza la presenza degli allacci non regolari e/o abusivi rilevati durante le attività di controllo e ricognizione della rete di acquedotto.

Art. 18 – Interruzioni e irregolarità del servizio

1. Il Gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni di deflusso o per diminuzione di pressione, dovute a cause di forza maggiore (es. incidenti, eventi naturali) oppure dovute a guasti di impianti o rotture accidentali delle reti che comportino indifferibili e straordinari interventi di emergenza.
2. In tutti i casi di sospensione del servizio il Gestore provvede, con la maggiore sollecitudine, a rimuoverne le cause e a preavvisare gli utenti, quando possibile, secondo le modalità indicate nella Carta del Servizio.
3. Il Gestore attiva mezzi alternativi di fornitura, qualora l'interruzione si protragga nel tempo.
4. Le utenze che per loro natura richiedono una assoluta continuità di servizio devono provvedere, a propria cura e spese, all'installazione di un adeguato impianto di riserva.
5. Il Gestore non risponde degli eventuali danni che si possono verificare agli impianti interni a seguito della sospensione e del ripristino dell'erogazione dell'acqua.
6. Eventuali responsabilità del Gestore sono accertate, per quanto di competenza, dell'Ufficio d'Ambito Centro – est della Città Metropolitana di Genova.

Art. 19 – Controlli

1. Il Gestore ha la facoltà di accedere alla proprietà privata, previo assenso del titolare della stessa, mediante proprio personale o a mezzo di altro personale da esso incaricato, comunque munito di tesserino di riconoscimento, per effettuare le operazioni, come meglio specificate nel seguito e comunque per assicurare la regolarità dell'impianto e del servizio in armonia con quanto previsto dal Regolamento, dalle vigenti disposizioni di legge e dai patti contrattuali:
 - a) letture misuratori;
 - b) verifica dello stato di conservazione dell'impianto di propria competenza ed accertamento di eventuali alterazioni o manomissioni;
 - c) eventuali riparazioni guasti o sostituzione del misuratore;
 - d) chiusura e riattivazione della fornitura;
 - e) sospensione e riattivazione della fornitura per morosità;

Art.20 – Prelievi abusivi

1. Si considerano prelievi abusivi tutti quei comportamenti con i quali il privato si impossessa delle risorse idriche e le utilizza in mancanza delle autorizzazioni o concessioni prescritte ed in mancanza di un rapporto contrattuale con il Gestore
2. Tutti i prelievi abusivi sono denunciabili e perseguibili a norma di legge.
3. Il Gestore, che rileva i comportamenti di cui al comma precedente, segnala gli stessi all'Autorità amministrativa, se costituiscono illecito amministrativo, o all'Autorità giudiziaria, se costituiscono reato.
4. In conseguenza dell'accertato abuso, il gestore ha facoltà di sospendere il flusso idrico tramite disattivazione fino all'eliminazione dell'abuso.
5. Colui che ha prelevato abusivamente l'acqua è tenuto al rimborso, al Gestore, di tutte le spese causate dal fatto abusivo.

TITOLO II: DISPOSIZIONI TECNICHE

Art. 21 – Allaccio e punto di consegna

1. Nelle zone servite dalla rete di distribuzione acqua, il Gestore realizza l'allaccio eseguendo i lavori di derivazione dalla tubazione stradale fino al punto di consegna nel rispetto delle condizioni tecniche riportate all'art. 22.
2. In base alla portata richiesta ed alle caratteristiche tecniche della rete di distribuzione, il Gestore, individuata la migliore soluzione tecnica possibile, determina le caratteristiche

dell'allaccio con particolare riferimento al percorso delle tubazioni. Il punto di allaccio, la posizione del misuratore, la tipologia ed il calibro del misuratore sono stabiliti dal Gestore in relazione alla fornitura richiesta ed alle caratteristiche della rete di distribuzione, alla natura della somministrazione e al consumo presunto che l'utente finale è tenuto a dichiarare al momento della richiesta di allaccio. Qualora durante l'effettivo esercizio della presa il Gestore dovesse riscontrare anomalie di funzionamento può procedere alla sostituzione del misuratore stesso ovvero ad intervenire sulle altre componenti della derivazione.

3. Il misuratore deve essere dotato di valvola di non ritorno o comunque definita, posta, di norma a valle del misuratore, per prevenire eventuali immissioni di liquidi nella rete di distribuzione.
4. Qualora la stessa sia stata posizionata a monte del misuratore, il Gestore deve garantire che non arrechi danni o disservizio nella distribuzione e misurazione di acqua potabile agli utenti.
5. Eventuali guasti, disservizi, perdite, ecc. dovuti al posizionamento della valvola ai sensi dei commi 3 e 4 del presente articolo non sono addebitabili all'utenza.
6. Sul punto di consegna si stabilisce quanto segue:
 - a) Il punto di consegna è individuato nella bocca di uscita del misuratore;
 - b) Qualora sia stata installata dal Gestore a valle del misuratore una valvola di non ritorno, comunque definita, il punto di consegna è individuato a valle della valvola di non ritorno stessa;
 - c) Qualora sia stata installata dal Gestore una valvola d'intercettazione il punto di consegna è individuato a valle della valvola d'intercettazione stessa;
 - d) Nelle bocche antincendio ancora sprovviste di misuratore il punto di consegna corrisponde alla bocca di uscita della valvola di alimentazione (apertura/chiusura) del Gestore;
7. Il Gestore, in coerenza con quanto approvato dall'E.G.A. nel Programma degli Interventi, provvede ad adeguare gli impianti non conformi a quanto sopra.
8. Sono di competenza del Gestore e sono considerati, a tutti gli effetti, parte integrante della rete del Gestore, gli impianti e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua sino al punto di consegna, ivi compresi il misuratore stesso, il raccordo di collegamento, la valvola di non ritorno o comunque denominata e la valvola d'intercettazione.
9. Nelle more dell'emanazione delle norme regionali di cui all'art. 146, comma 1 del D.lgs. 3 aprile 2006 n. 152, di norma è installato un unico misuratore per ciascuna utenza, anche nel caso di condomini.
10. Il Gestore è tenuto, nel caso di condomini, ad installare un misuratore per singola unità abitativa qualora tale volontà sia conforme alle disposizioni di legge che regolano la vita del condominio.

11. Con riferimento alle nuove costruzioni, il Gestore è tenuto, ove tecnicamente possibile, a stipulare un distinto contratto di fornitura per ogni singola unità immobiliare.
12. È a carico del richiedente ogni onere per l'installazione dell'impianto interno di distribuzione.
13. Il misuratore rimane di proprietà del Gestore che provvede alla sua manutenzione, riparazione ed eventuale sostituzione.
14. Nel caso di installazione del misuratore in vani tecnici, nicchie a muro e armadi, l'utente finale deve adottare tutti gli accorgimenti utili ad evitare manomissioni e danneggiamenti al misuratore, al raccordo di collegamento, alla valvola di non ritorno comunque denominata, laddove esistente, derivanti dal suo comportamento compresi i relativi sigilli o derivanti dal gelo; in caso contrario l'utente finale è tenuto a rimborsare eventuali spese di riparazione o sostituzione addebitati applicando il prezzario in vigore.
15. Nel caso di variazione di calibro per mutate caratteristiche dell'utenza, sono addebitati all'utente gli oneri sostenuti dal Gestore per l'adeguamento richiesto.
16. Nel caso di nuove opere di urbanizzazione, le relative opere di canalizzazione per l'ampliamento della rete idrica sono a carico soggetto costruttore.
17. I costi delle prestazioni di cui ai precedenti commi sono determinati con decisione dell'E.G.A., di concerto con il Gestore.
18. Non è consentita l'installazione di nuove utenze con sistema di somministrazione a bocca tassata.
19. Il Gestore può inserire nella derivazione di utenza un limitatore di portata al fine di garantire un funzionamento corretto della rete di distribuzione.

Art. 22 – Pressione e portata

1. La somministrazione di acqua è effettuata dal Gestore alla bocca di uscita del misuratore, collocato come meglio specificato agli artt. 21 e 24 del presente Regolamento, alle normali condizioni di esercizio della rete.
2. Il valore minimo di carico idraulico garantito alle utenze ubicate in prossimità di condotte di distribuzione principali è normalmente di 5 (cinque) metri, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dichiara in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati (siano tali edifici non conformi, anche se sanati, o in deroga) il sollevamento eventualmente necessario è a carico dell'utente. I dispositivi di sollevamento eventualmente installati dai privati debbono essere idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione.

3. Il valore massimo di carico idraulico è di norma non superiore a 70 (settanta) metri, riferito al punto di consegna e rapportato al piano stradale.
4. Per le utenze domestiche la dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non può essere di norma inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore come definito dalla Carta del Servizio.
5. La portata minima garantita al punto di consegna non è, di norma, inferiore a 0,10 litri al secondo per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui sopra.
6. Qualora le condizioni delle reti e degli impianti non permettano di garantire che la fornitura idrica abbia le caratteristiche di cui ai precedenti commi 2, 3, 4 e 5, è compito del Gestore sia renderne edotto l'utente sia proporre all'E.G.A. l'inserimento nel Programma degli Interventi gli adeguamenti che consentano il raggiungimento di detti livelli di servizio.

Art. 23 – Strade non canalizzate

1. Per le strade non provviste di tubazioni stradali di distribuzione, il Gestore accoglie le richieste nei limiti della potenzialità dei propri impianti e di tutte le necessarie altre condizioni tecniche.
2. Nel caso in cui le attività di canalizzazione non siano programmate a breve e l'utente richieda comunque l'allaccio, il Gestore redige un apposito progetto e il conseguente preventivo di spesa è sottoposto all'utente per l'accettazione e il pagamento. L'impianto realizzato farà parte della rete idrica comunale in gestione.
3. L'utente può altresì progettare e realizzare, a sua cura e spese, le opere suddette, previo parere obbligatorio e vincolante del soggetto Gestore. I lavori sono effettuati sotto la supervisione del Gestore; al termine, le condotte, superato positivamente il collaudo, entrano a far parte della rete idrica comunale in gestione. Tutte le manovre, le manutenzioni e le riparazioni sulle derivazioni dalla presa stradale fino al punto di consegna compreso spettano esclusivamente al Gestore.

Art. 24 – Posizione degli apparecchi di misura

1. In merito al posizionamento degli apparecchi di misura occorre distinguere tra:
 - a) Nuovi collochi;
 - b) Spostamento misuratori esistenti.
- a) Nuovi collochi
 - I. I misuratori di norma sono collocati sulla proprietà pubblica.
 - II. È facoltà dell'utente richiedere che il misuratore sia collocato in proprietà privata. Detta ubicazione è valutata in via discrezionale dal Gestore, affinché siano garantite, anche nel tempo, l'accessibilità diretta dal suolo pubblico alla proprietà privata e la manovrabilità.

- III. In detto caso, in fase di esecuzione del sopralluogo per la definizione del lavoro, viene rilasciato all'utente un documento nel quale sono indicate anche le dimensioni della nicchia del misuratore a carico dell'utente finale che, nella sua realizzazione, deve utilizzare uno sportello dotato di serratura universale (triangolare o quadrata). L'utente finale deve mantenere accessibili e ispezionabili gli alloggiamenti dei misuratori. In caso di realizzazione di nicchie a muro l'utente finale deve realizzare la traccia tra il piano stradale e la nicchia stessa.
- IV. E' possibile l'ubicazione del misuratore a terra, in apposito pozzetto realizzato dal Gestore i cui costi sono a carico dell'utente finale sulla base del Prezzario.
- V. Il misuratore di norma è installato in appositi alloggiamenti ad uso esclusivo del misuratore.
- VI. Il Gestore deve concordare con l'utente finale le modalità di esecuzione degli interventi.
- VII. Il colloco è sempre realizzato dal Gestore.
- VIII. Il colloco avviene successivamente al pagamento del preventivo da parte dell'utente, e successivamente alla stipula del relativo contratto di fornitura.
- IX. Tutti gli impianti di nuova installazione sono provvisti dei requisiti tecnici richiesti dalla normativa vigente, ivi compresa la valvola di non ritorno o comunque denominata o valvola d'intercettazione. Il Gestore nell'ambito degli interventi di manutenzione provvede a sostituire gli impianti non conformi.
- X. Il Gestore mantiene la responsabilità della manutenzione del misuratore e delle derivazioni a monte dello stesso fino al punto di consegna, anche quando queste si trovino su proprietà privata. Nel caso di intervento su tali parti di impianto da parte del Gestore resta a esclusivo carico dell'utente finale il ripristino dell'area di proprietà privata.
- XI. Nei casi in cui si accerti che il proprietario dell'immobile su cui è installato il misuratore ostacoli o impedisca l'accesso al personale del Gestore, quest'ultimo è esonerato da responsabilità.
- XII. In tal caso il Gestore può agire in sede di rivalsa per il risarcimento dei danni subiti.

b) Spostamento misuratori esistenti

- I. Lo spostamento di misuratori è sempre eseguito dal Gestore e può avvenire:
 - 1. se richiesto dall'utente finale, previa verifica della compatibilità tecnica della collocazione richiesta;
 - 2. su determinazione del Gestore nei casi in cui:

- non sia stato possibile accedere al misuratore per più di un anno per cause non imputabili al Gestore;
 - il Gestore riscontri un inadeguato posizionamento.
- II. Nel caso di spostamento richiesto dall'utente finale, le spese per lo spostamento sono a carico dell'utente richiedente in coerenza con quanto previsto dal Prezzario.
 - III. Nel caso di spostamento deciso dal Gestore:
 - se lo spostamento è conseguente alla inaccessibilità di cui al punto a) le spese sono a carico dell'utente stesso;
 - negli altri casi le spese sono a carico del Gestore.
 - IV. In ogni caso le spese per il ricollegamento degli impianti interni al misuratore sono a carico dell'utente.
 - V. Lo spostamento può avvenire comunque in proprietà privata (es.: muro di cinta, in nicchia dedicata su facciata del fabbricato, ecc. o in locali tecnici dedicati) ma sempre in modo da garantire l'accessibilità e la manovrabilità da parte del Gestore.
 - VI. A seguito dello spostamento del misuratore che prevede l'arretramento della posizione rispetto alla precedente, le parti di impianto a valle della nuova posizione diventano di proprietà dell'utente finale solo previa verifica e attestazione del buono stato di conservazione e di conformità alla normativa vigente, certificate in apposito verbale, redatto in contraddittorio tra le parti interessate e sottoscritto da entrambe.
2. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione non autorizzata dal Gestore o destinata ad inficiare il regolare funzionamento del misuratore possono dare luogo alla sospensione immediata dell'erogazione, al ripristino oneroso della situazione precedente o alla risoluzione del contratto di fornitura. In tal caso il Gestore può determinare i consumi sulla base delle medie registrate per quell'utenza ovvero, in mancanza, sulla base del consumo medio annuo.

Art. 25 – Impianti interni

1. Gli impianti e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua a valle del punto di consegna sono di proprietà dell'utente, che deve provvedere alla loro manutenzione, in osservanza delle vigenti norme in materia e di quelle contenute nel presente Regolamento.
2. L'utente finale deve inoltre adottare tutti i provvedimenti atti a prevenire dispersioni di acqua sull'impianto di propria competenza.
3. Il Gestore non può in alcun modo essere chiamato a rispondere dei danni che possono derivare dagli impianti posti a valle del punto di consegna.

4. Il Gestore può ordinare in qualsiasi momento le modifiche che ritenga necessarie per il corretto funzionamento tecnico degli impianti e l'utente è tenuto a eseguirle entro i limiti di tempo che gli sono prescritti.

Art. 26 – Prescrizioni

1. E' vietato collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni e impianti contenenti acque non potabili o di altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee.
2. E' vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile con apparecchi a cacciata per latrine senza interposizioni di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante.
3. Il collegamento diretto dei circuiti idraulici degli impianti di riscaldamento deve essere munito di dispositivo atto a impedire lo scambio dell'acqua dell'impianto con quello dell'acquedotto.
4. L'impianto interno deve essere elettricamente isolato dalla rete stradale e non può essere utilizzato come presa di terra per il collegamento di impianti elettrici.
5. Qualora l'utente prelevi acqua anche da pozzi o da altre condotte, non è ammessa l'esistenza di connessioni tra gli impianti diversamente forniti.

Art. 27– Impianti di pompaggio

1. Le installazioni per l'eventuale sollevamento dell'acqua nell'interno degli edifici devono essere realizzate in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua pompata anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature.
2. E' vietato in ogni caso l'inserimento diretto delle pompe sulle condotte derivate dalla rete pubblica salvo nel caso in cui il Gestore, su richiesta dell'utente, rilasci formale autorizzazione.
3. Gli schemi di impianto di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti all'approvazione del Gestore, il quale può prescrivere eventuali modifiche, ferma restando a carico dell'utente la responsabilità sulla sicurezza dell'impianto.
4. In caso di esecuzione di prese per l'alimentazione di serbatoi privati gli stessi dovranno presentare bocca d'alimentazione al di sopra del livello massimo, in modo da impedire il ritorno dell'acqua nella rete di distribuzione.

Art. 28 – Verifica dei misuratori

1. Qualora un utente ritenga irregolare il funzionamento del misuratore, può chiederne per iscritto la verifica al Gestore che deve dare riscontro entro i tempi previsti dalla Carta del Servizio indicando all'utente gli eventuali costi dell'operazione mediante Prezzario o apposito preventivo.

2. Il Gestore, a seguito di richiesta di verifica del misuratore provvede alla sua sostituzione entro i termini indicati dalla Carta del Servizio con altro di pari caratteristiche che resta installato al posto di quello oggetto della verifica; il misuratore sostituito viene inviato a un laboratorio terzo di verifiche metrologiche per attestarne il funzionamento; il risultato della verifica viene comunicato entro i termini indicati nella Carta del Servizio.
3. Se la verifica dimostra un funzionamento regolare, cioè entro i limiti di tolleranza previsti nel certificato di omologazione dell'apparecchio, le spese delle prove, compresa anche l'installazione del nuovo misuratore, sono a carico dell'utente sulla base di quanto indicato dal Prezzario.
4. Se la verifica dimostra un funzionamento irregolare, cioè oltre i limiti di tolleranza previsti nel certificato di omologazione dell'apparecchio, le spese delle prove, delle riparazioni e dell'eventuale sostituzione del misuratore sono a carico del Gestore; il consumo fatturato dal misuratore non conforme è valutato in maniera analoga alle disposizioni di cui all'art. 11, comma 4.

TITOLO III: BOCHE ANTINCENDIO

Art. 29 – Bocche antincendio ad uso privato

1. Il servizio di somministrazione acqua deve essere fornito per idranti e bocche antincendio, mediante apposito contratto, distinto da quello relativo ad altri usi.
2. Le relative prese di alimentazione non possono essere destinate a usi diversi da quelli di spegnimento degli incendi o per altre comprovate gravi situazioni di emergenza.
3. L'utente deve provvedere alla progettazione, costruzione e manutenzione della rete antincendio, secondo le norme emanate dalle competenti Autorità.
4. La presa di alimentazione dell'impianto è installata dal personale incaricato dal Gestore, sulla base di una analisi delle specifiche tecniche fornite dall'utente, tenendo conto della capacità di alimentazione della rete di distribuzione e previa accettazione del preventivo di spesa.
5. Le bocche antincendio dotate di misuratore sono disciplinate dalle disposizioni tecniche contenute negli articoli dal 21 al 28 del presente Regolamento.
6. Gli eventuali consumi, non dipendenti da attività di verifica dell'impianto o uso spegnimento incendi, registrati dal misuratore saranno fatturati alla tariffa vigente.
7. Per le bocche antincendio prive di misuratore ogni variazione delle specifiche tecniche deve essere tempestivamente comunicata al Gestore; in difetto sarà applicata dal Gestore una penale pari al doppio del canone annuo.
8. Tutte le spese di costruzione e manutenzione delle bocche antincendio e relative condutture interne ed esterne, a partire dalla valvola di intercettazione sulla presa di alimentazione, nonché le spese di apposizione dei sigilli sono a carico dell'utente.

9. Al momento del completamento dell'impianto di competenza dell'utente e relativa comunicazione scritta al Gestore, il personale incaricato dal Gestore provvede all'attivazione della presa.
10. A seguito di richiesta scritta dell'utente, previo pagamento delle spese relative, il personale incaricato dal Gestore può rimuovere i sigilli per operazioni di verifica, secondo modalità precisate caso per caso, in relazione alle esigenze tecniche dell'impianto.
11. L'utente può servirsi delle prese nei casi di cui al comma 2, dandone comunicazione al Gestore entro le 24 ore successive affinché possa eventualmente provvedere alla riposizione dei sigilli.
12. Nel caso in cui sia constatata la rottura dei sigilli per causa non dipendente da incendio o emergenza e non sia stato dato il tempestivo avviso di cui sopra, il Gestore applicherà all'utente una penalità, pari a due volte il canone annuale, per ogni bocca trovata manomessa, nonché tutte le spese per quei provvedimenti, ivi compresa l'installazione di idoneo misuratore, che il Gestore ritenga opportuno intraprendere per tutelarsi dai prelievi abusivi di acqua, salvo il maggior danno accertato.
13. Il Gestore, su richiesta dell'utente, fornisce i dati caratteristici di portata e pressione concedibili per l'utenza antincendio. Qualora i suddetti valori siano insufficienti per le necessità dell'utente finale, quest'ultimo deve dotare l'impianto di sufficiente accumulo e pressurizzazione per l'ottenimento dei valori richiesti.

Art. 30 – Canone e deposito cauzionale

1. Per le bocche antincendio ad uso privato, ancora sprovviste di misuratore, è prevista la corresponsione di un canone annuo il cui ammontare è stabilito con Decisione dell'E.G.A. Il canone è stabilito in funzione del numero e del tipo delle bocche installate.

TITOLO IV: DISPOSIZIONI FINALI

Art. 31– Prescrizioni generali

1. L'utente si impegna ad effettuare a propria cura e spese le modifiche ai propri impianti per adeguarli alle prescrizioni normative e tecniche vigenti.

Art. 32 – Perdite occulte

1. L'importo del consumo di acqua determinato dal misuratore è dovuto al Gestore anche a seguito di perdite sugli impianti di proprietà dell'utente.
2. Per perdite occulte si intendono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà.

3. L'Utente che ha subito una perdita occulta, la quale ha comportato elevati consumi di acqua, potrà accedere ad una tariffazione agevolata relativa al consumo rilevato dal contatore nel periodo in cui si è verificata la perdita occulta secondo le disposizioni di cui al "Disciplinare tecnico per la gestione delle perdite idriche occulte" allegato alla Carta del Servizio, nonché reperibile sul sito istituzionale del Gestore.
4. Qualora il Gestore rilevi consumi anomali provvede a darne comunicazione all'utente con la massima tempestività possibile, ricorrendo anche a comunicazione telefonica e/o di posta elettronica, e comunque per iscritto entro 30 giorni dalla data di rilevazione della lettura che ha evidenziato il consumo anomalo.
5. Nel caso in cui il Gestore tardi o ometta di comunicare la presenza di un consumo anomalo e previa presentazione della documentazione richiesta nei commi precedenti attestante il verificarsi della perdita, oltre all'agevolazione di cui sopra, l'utente avrà diritto ad un indennizzo in fattura pari alla differenza tra il valore fatturato ricalcolato con le modalità sopra descritte e il valore calcolato applicando le tariffe contrattuali al proprio consumo medio annuo.

Art. 33 – Attività informativa

1. Al fine di garantire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio e l'esercizio dei loro diritti di consumatori, il Gestore svolge attività informativa su tutti gli aspetti dell'erogazione del servizio promuovendo la conoscenza degli utenti anche sul corretto uso dell'acqua per favorire il risparmio idrico.
2. Le modalità per l'attuazione di quanto sopra sono specificate nella Carta del Servizio.
3. Qualora l'utente voglia conoscere le caratteristiche fisico-chimiche dell'acqua fornita può rivolgersi al Gestore secondo le modalità previste dalla Carta del Servizio.

PARTE III: SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

TITOLO I: PREMESSE E FINALITÀ

Art. 34 – Oggetto del Regolamento per il Servizio di Fognatura e Depurazione

1. La parte III del presente Regolamento stabilisce una disciplina omogenea degli scarichi industriali, assimilati ai domestici e domestici, che recapitano direttamente o indirettamente nelle pubbliche fognature, al fine di:
 - a) raggiungere gli obiettivi previsti circa il risparmio idrico e il riutilizzo delle acque reflue;
 - b) raggiungere gli obiettivi di qualità previsti in materia di tutela delle acque dall'inquinamento e di trattamento delle acque reflue urbane, domestiche ed industriali, di cui alla normativa nazionale e regionale, secondo le priorità indicate;
 - c) tutelare le infrastrutture degli impianti fognari e depurativi.
2. Le disposizioni tecniche generali per gli allacciamenti degli insediamenti civili e degli

stabilimenti industriali alle pubbliche fognature e procedimento di autorizzazione dei relativi scarichi, riguardano:

- a) la regolamentazione degli scarichi di acque reflue industriali e assimilate ai domestici immesse nelle pubbliche fognature secondo la normativa nazionale e regionale vigente;
 - b) la regolamentazione degli scarichi di acque meteoriche di dilavamento e di acque di lavaggio delle aree esterne secondo la normativa nazionale e regionale vigente;
 - c) il controllo degli scarichi di cui ai punti precedenti allacciati alla pubblica fognatura, per quanto riguarda il rispetto dei limiti di emissione, la funzionalità degli impianti di trattamento adottati, il rispetto delle norme a salvaguardia degli impianti fognari e depurativi;
 - d) le immissioni vietate.
3. Sono esclusi dalla disciplina del presente Regolamento gli scarichi di acque reflue che non recapitano nelle pubbliche fognature, per i quali si rinvia alla normativa nazionale e regionale vigente.

Art. 35 – Catasto degli scarichi

1. Il Gestore, in collaborazione con i Comuni, realizza un catasto degli scarichi delle pubbliche fognature che è a disposizione dell'E.G.A. Centro – Est e dei Comuni richiedenti.
2. A tal fine tutti gli insediamenti siti sul territorio dell'E.G.A. Centro – Est sono censiti e classificati dal Gestore secondo tempi e modalità concordate con l'E.G.A. Centro - Est.
3. La gestione e il relativo aggiornamento del catasto di cui al punto 1 è onere del Gestore.

Art. 36 – Contratto di servizio

1. La prestazione del servizio di fognatura e depurazione è normalmente subordinata alla sottoscrizione del contratto di somministrazione idrica, in cui sono specificate le condizioni di utilizzo del servizio ed è sottoscritta l'osservanza delle disposizioni del presente Regolamento. In caso di assenza di fornitura di acqua potabile è stipulato un contratto riferito al solo servizio di fognatura e depurazione. Nel caso di scarichi di acque reflue industriali è previsto un contratto specifico e relative condizioni di fornitura, il perfezionamento del contratto è subordinato all'autorizzazione allo scarico da parte dell'Autorità competente.
2. Qualora l'utente disponga di propria fognatura ed impianto di depurazione con scarico in acque superficiali, lo stesso è esentato dal relativo corrispettivo.
3. Qualsiasi variazione delle caratteristiche dell'utenza deve essere preventivamente comunicata al Gestore che provvede alle necessarie modifiche contrattuali.
4. I soggetti titolati a rappresentare gli edifici residenziali che si approvvigionano, in tutto o in parte, da fonti autonome rispetto al pubblico acquedotto (per esempio pozzi, sorgenti, corsi

d'acqua, ecc.), entro il 31 marzo di ogni anno o secondo la data comunicata dal Gestore, devono dichiarare al Gestore, attraverso la lettura dei misuratori, la quantità delle acque scaricate. L'importo relativo al servizio di fognatura e depurazione sarà determinato sulla base delle disposizioni dell'ARERA. Nel caso di mancata dichiarazione entro i termini previsti, il Gestore applica l'importo per il servizio di fognatura e depurazione secondo i criteri di cui all' art. 71 del presente Regolamento.

5. I soggetti titolati a rappresentare gli stabilimenti industriali che si approvvigionano, in tutto o in parte, da fonti autonome rispetto al pubblico acquedotto (per esempio pozzi, sorgenti, corsi d'acqua, ecc.), entro la data comunicata dal Gestore, devono dichiarare al Gestore, attraverso la lettura dei misuratori, la quantità delle acque scaricate. L'importo relativo al servizio di fognatura e depurazione è determinato sulla base delle disposizioni dell'ARERA. Nel caso di mancata dichiarazione entro i termini previsti, il Gestore applica l'importo per il servizio di fognatura e depurazione secondo i criteri di cui all'art. 69 del presente Regolamento.

Art. 37 – Prestazione del servizio

1. Il servizio di fognatura e depurazione è, di norma, prestato alle utenze ubicate in zone servite dalla rete fognaria, entro i limiti specificati nella Parte III, Titolo II del presente Regolamento.
2. Per le utenze domestiche, il beneficiario della prestazione, obbligato al pagamento della tariffa, è il titolare del contratto dell'unità immobiliare, o l'Amministratore del condominio, i cui reflui recapitano nelle pubbliche fognature.
3. Per le utenze industriali, il beneficiario della prestazione, obbligato al pagamento della tariffa, è il soggetto titolato allo svolgimento dell'attività che dà origine allo scarico in fognatura.

TITOLO II: DISCIPLINA DEGLI ALLACCI

Art. 38 – Autorizzazioni

1. *Autorizzazione all'allaccio.* L'allaccio alla pubblica fognatura di ogni insediamento, domestico, industriale, commerciale e artigianale è autorizzato dal Comune competente, acquisito il parere obbligatorio e vincolante del Gestore, come formulato al successivo articolo 40, fatti salvi i diritti di terzi. Nel caso di collettore fognario di proprietà della Città Metropolitana, l'allaccio è autorizzato dal Comune nel cui territorio avviene lo scarico. Per tutti gli allacciamenti esistenti alla data del 25 maggio 2005¹ l'autorizzazione si intende tacitamente concessa anche se non formalizzata. Il Gestore ha la facoltà di verificare la rispondenza degli allacciamenti esistenti alle prescrizioni tecniche e alle condizioni indicate nel presente Regolamento, nonché di chiedere gli eventuali adeguamenti che si rendessero necessari.
2. Per gli insediamenti che producono scarichi domestici - esistenti e nuovi - l'autorizzazione all'allaccio consente l'attivazione degli scarichi senza necessità di ulteriore autorizzazione.

1 Data di entrata in vigore del primo Regolamento d'utenza del Servizio Idrico Integrato.

3. Gli scarichi in pubblica fognatura di acque meteoriche di dilavamento e delle acque di lavaggio delle aree esterne di insediamenti in cui si svolgono le attività di cui all'art.49, comma 1, devono essere autorizzati dalla Città Metropolitana di Genova.

Art. 39 – Obbligo di allaccio

1. E' obbligatorio l'allacciamento alla pubblica fognatura degli scarichi di acque reflue domestiche provenienti da insediamenti, installazioni o edifici isolati se la distanza tra il confine dell'insediamento stesso e l'asse della pubblica fognatura è inferiore a 300 metri o se la fognatura pubblica ha una quota non superiore di 20 metri rispetto a quella del terreno dell'insediamento, salvo deroga da concedere da parte dell'autorità competente al rilascio dell'autorizzazione allo scarico, previo parere favorevole del Gestore del servizio reso sulla base di comprovate ragioni tecniche. Per gli scarichi di acque reflue domestiche provenienti da insediamenti esistenti di cui al comma 8 i limiti di distanza e dislivello di deroga all'allaccio alla pubblica fognatura sono ridotti a 150 metri e a 10 metri.
2. La quota è da intendersi come elevazione della fognatura pubblica rispetto al punto di scarico dell'insediamento.
3. È obbligatorio l'allacciamento degli scarichi industriali alla pubblica fognatura, dotata di impianto di depurazione finale, purché non ostino motivi tecnici e gli oneri economici non siano eccessivi rispetto ai benefici ambientali conseguibili, e purché il carico idraulico e inquinante degli scarichi sia compatibile con la potenzialità e tipologia dell'impianto di depurazione finale. Gli Enti di governo dell'ambito, nel consentire l'allacciamento degli scarichi industriali alla pubblica fognatura, devono tenere conto dell'effettiva sostenibilità, in essere e di previsione, del sistema depurativo, considerando la capacità organica di progetto residuale ancora disponibile dell'impianto di depurazione finale, al netto della pianificazione di allacciamenti di nuove utenze civili eventualmente bilanciata da opere di potenziamento del medesimo sistema depurativo, il tutto riferito alle previsioni contenute nel Piano d'Ambito.
4. In caso di notevoli impedimenti tecnici e/o di eccessivi oneri economici, il Comune può esentare dall'obbligo di allaccio gli insediamenti per i quali sia stata presentata apposita richiesta. Per gli insediamenti esentati dall'obbligo di allaccio in fognatura, ivi compresi quelli di cui ai precedenti commi 1 e 3, vige comunque l'obbligo dello smaltimento autonomo specificatamente disciplinato dalla normativa vigente.
5. Nel caso in cui i soggetti titolari, pur essendo allacciati alla pubblica fognatura, siano privi di autorizzazione concessa dall'Ente competente, sono tenuti, su richiesta del Gestore, a presentare la pratica di allaccio alla pubblica fognatura.
6. Per tutti gli insediamenti, l'allaccio deve essere richiesto ai sensi del successivo art. 40 e realizzato, ai sensi dell'art.41, entro sei mesi dalla data di rilascio dell'autorizzazione. Il Gestore, su richiesta motivata dell'utente, può accordare un ulteriore termine non superiore a tre mesi.

7. Trascorsi i termini di cui sopra, il Comune, trasmette agli utenti ai sensi di legge (Raccomandata A/R e/o notificazione) l'ingiunzione di allaccio. La notifica dell'ordine di allaccio può avvenire anche a mezzo di manifesto o con altri mezzi nelle località in cui esiste la rete fognaria.
8. Analogamente nel caso in cui non ci sia richiesta di allaccio da parte del soggetto obbligato ai sensi del comma 1, il Comune trasmette l'ingiunzione di allaccio come previsto al comma 7. La notifica dell'ordine di allaccio può avvenire anche a mezzo di manifesto o con altri mezzi, nelle località in cui è stata costruita o modificata la rete fognaria.
9. In relazione ai casi specificati al punto precedente, il Comune può disporre l'esecuzione d'ufficio delle opere di allaccio, a spese dei soggetti obbligati.
10. Gli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura, previa adeguata informazione agli utenti, devono essere sottoposti all'adeguamento degli allacci qualora esso sia reso necessario da:
 - a. entrata in funzione di nuovi impianti fognari/depurativi;
 - b. modifica, ampliamento o ricostruzione di sistemi fognari esistenti;
 - c. motivi igienico sanitari, di sicurezza o funzionalità degli impianti fognari e depurativi, o comunque non conformità alle norme vigenti in materia.
11. Le modifiche e gli adeguamenti sono a carico dell'utenza, solo qualora non risultino conformi alla normativa in materia.
12. Il Gestore ha la facoltà di verificare la regolarità tecnica e normativa degli allacci esistenti. Il Gestore comunica al Comune gli allacci ritenuti non conformi per l'adeguamento degli stessi alle disposizioni tecniche e sanitarie.
13. In tutte le situazioni per le quali non si configura l'obbligo di allaccio, spetta ai Comuni il rilascio delle autorizzazioni ed il controllo degli scarichi non recapitanti in pubblica fognatura e provenienti da insediamenti civili ed alla Città Metropolitana per quelli provenienti da insediamenti produttivi.

Art. 40 – Domanda di autorizzazione all'allaccio

1. La domanda di allaccio alla pubblica fognatura deve essere intestata al Sindaco del Comune proprietario della rete fognaria. La domanda deve essere presentata al Comune stesso secondo l'apposita modulistica fornita dal Comune e concordata con il Gestore. Il Comune provvede a trasmettere al Gestore copia della domanda per il parere di competenza come da art. 38, comma 1.
2. Il richiedente è tenuto al versamento al Comune delle spese di istruttoria. Le ricevute del pagamento delle spese di istruttoria, devono essere allegate alla domanda.
3. La domanda di allaccio di cui al comma 1 deve essere corredata di un progetto e di una relazione tecnica firmata da un professionista abilitato, salvo quanto previsto dal successivo comma 8 del presente articolo.

4. Il Gestore provvede a trasmettere al Comune il parere tecnico elaborato a compimento dell'attività istruttoria.
5. Il Comune provvede al rilascio dell'autorizzazione entro 60 giorni dalla ricezione della domanda. L'autorizzazione è trasmessa sia all'utente sia al Gestore. Tale termine rimane sospeso se il Comune o il Gestore richiedono ulteriore documentazione tecnica per la valutazione istruttoria. La sospensione ha termine dal momento del ricevimento della documentazione tecnica richiesta. Il procedimento è archiviato se non sono trasmesse le integrazioni entro 30 giorni dalla richiesta.
6. Il Gestore, di concerto con il Comune, stabilisce se trattasi di opera per cui occorra la documentazione riportata al comma 3, oppure se trattasi di opera di piccola entità per cui è possibile la presentazione della domanda corredata solo dei dati ritenuti indispensabili (n° diametro, qualità materiale, distante, ecc.) fatta salva l'acquisizione degli elementi caratteristici secondo lo schema sopra descritto.
7. I Comuni, singoli o associati, possono stipulare convenzioni con professionisti abilitati, sia degli Enti locali sia esterni, al fine di stabilire prezzi concordati per la redazione dei progetti e per tutti gli adempimenti relativi alla realizzazione degli interventi (direzione lavori, sicurezza, ecc.).
8. Il progetto può anche essere predisposto dal Gestore, su richiesta dell'interessato, a seguito di presentazione di preventivo e previa corresponsione del relativo compenso.
9. Durante la fase istruttoria il Gestore verificherà l'osservanza delle norme e delle prescrizioni tecniche fissate nel presente Regolamento.
10. Verificata la completezza della domanda e la regolarità della documentazione, il Gestore rilascia il parere tecnico al Comune per l'inizio dei lavori, indicando modalità e tempi di esecuzione, subordinatamente al rilascio dell'autorizzazione.
11. Fatti salvi gli adempimenti e gli oneri previsti dalle vigenti norme, dagli eventuali diritti di terzi e dalla disciplina relativa alla rottura e manomissione del suolo pubblico e alle autorizzazioni in materia di inquinamento acustico, almeno sette giorni prima dell'inizio dei lavori, l'interessato è tenuto ad avvisare il Gestore per i controlli di competenza.
12. Il titolare della domanda, 7 giorni prima della presunta data di fine lavori e comunque prima dell'attivazione dello scarico, deve darne comunicazione al Gestore. Il Gestore è tenuto a verificare la rispondenza dei lavori eseguiti con il progetto presentato. Il Gestore rilascia il certificato di regolare esecuzione dandone contestuale comunicazione al Comune.

Art. 41 – Lavori di allaccio

1. I lavori di allaccio alla pubblica fognatura sono eseguiti, a cura e spese dell'interessato, in conformità alle norme tecniche del presente Regolamento, alla normativa urbanistica e alle prescrizioni legislative e regolamentari igienico edilizie, fatti salvi i diritti di terzi.
2. In particolare sono a carico degli interessati le spese relative a:

- a) rotture suoli, scavi, demolizioni, allontanamento materiali di risulta;
 - b) costruzione dei condotti di scarico e delle altre opere accessorie, sia in proprietà privata che pubblica fino all'innesto con la pubblica fognatura e posizionamento del pozzetto d'ispezione con relativo chiusino;
 - c) riempimento degli scavi, ripristino della pavimentazione stradale, dei marciapiedi e di qualsiasi altro manufatto manomesso per realizzare l'allaccio, nonché la rimozione di altre utenze e il loro ripristino.
3. I suddetti ripristini sono effettuati a perfetta regola d'arte e con materiali e tecniche indicati dai competenti uffici comunali.
 4. Nel caso di nuove opere di urbanizzazione le relative opere di canalizzazione sono a carico del costruttore.

Art. 42 – Norme tecniche

1. Il Gestore richiede all'utente l'adeguamento degli allacci esistenti non conformi alle norme tecniche del presente Regolamento, in concomitanza con i lavori di rifacimento della rete fognaria o di tratti della stessa, salvo procedure diverse rese necessarie da motivate esigenze tecniche o igienico – sanitarie.
2. Sul suolo pubblico e sulle aree private aperte al pubblico deve essere rispettata la profondità prevista dai regolamenti o dalle prescrizioni degli Enti proprietari (Comune, Città Metropolitana, Anas, ecc.). In caso di impossibilità le reti devono essere protette con guaina in acciaio o ghisa o soletta in calcestruzzo armato.
3. I manufatti insistenti sul suolo pubblico e sulle aree private carrabili aperte al pubblico, devono avere pareti dello spessore di cm. 25 e i chiusini devono essere in ghisa carrabile o di materiale classificato come DN 400, ed essere comunque conformi all'art. 43, comma 1.
4. I fognoli privati di congiunzione con la rete fognaria comunale devono sempre innestarsi su quest'ultima nel suo terzo medio superiore sia che si tratti di fognatura bianca, nera e/o mista, mediante pozzetto di allaccio e/o all'interno di un pozzetto preesistente. Eventuali deroghe per manifeste impossibilità di tipo tecnico sono concordate di volta in volta con il Gestore.
5. I fognoli devono essere:
 - a) collocati in modo da attraversare la minor quantità possibile di area coperta e a una profondità tale da garantire la resistenza allo schiacciamento derivante da carichi esterni permanenti o accidentali;
 - b) posati su terreno stabile e protetti con bauletto in calcestruzzo dello spessore minimo di cm. 10, o costruiti con tubazioni autoportanti;
 - c) innestati fra loro e con le fogne comunali nel senso delle confluenze.
6. I fognoli devono avere:

- a) sezione curvilinea;
 - b) pareti completamente impermeabili e lisce;
 - c) pendenza non inferiore al 2%;
 - d) diametro non superiore a quello del collettore d'innesto;
 - e) immissione compatibile con la portata del collettore d'innesto.
7. I fognoli in cemento non sono ammessi per le reti nere, sia nel caso di nuovi allacci sia nel caso di allacci esistenti di cui si prevede la ristrutturazione.
8. In caso di manifeste difficoltà tecniche, il Gestore può ammettere limiti diversi per la pendenza dei condotti e per il loro innesto nel terzo superiore della fognatura stradale, restando a carico esclusivo dei titolari dello scarico ogni responsabilità derivante da tale esecuzione.
9. Tutte le cadute verticali, bianche e nere, recapitanti in pubblica fognatura, devono essere munite di sifone e ispezionabili alla loro base. In caso di difficoltà tecniche nell'installazione del sifone alla base delle colonne bianche e/o nere, difficoltà che l'utente ritiene di non poter superare, si può assumere una dichiarazione del progettista o dell'intestatario della pratica che dichiara l'impossibilità dell'installazione, restando a carico esclusivo dei titolari dello scarico ogni responsabilità derivante da tale esecuzione.
10. I manufatti di ispezione sono previsti ad ogni confluenza di due canalizzazioni nonché ad ogni sensibile variazione plano-altimetrica e devono avere dimensioni tali da consentire agevolmente le operazioni di manutenzione e controllo.
11. I manufatti di ispezione devono avere le seguenti caratteristiche:
- a) essere del tipo a scorrimento continuo;
 - b) garantire l'impermeabilità sia interna che esterna;
 - c) essere muniti di chiusini in ghisa o altro materiale idoneo a garantire la resistenza meccanica.
12. Nel caso di reti bianche e nere, adiacenti e parallele, i manufatti di ispezione devono essere tra loro indipendenti in modo da garantire l'impossibilità di travaso.
13. Le caditoie sono, di norma, provviste di sifone e ricevono esclusivamente le acque di scorrimento superficiali che defluiscono naturalmente in esse. Devono essere disposte a distanza tale da garantire il rapido allontanamento delle acque di pioggia ed evitare ristagni di acqua.
14. Le reti tecnologiche di nuova costruzione che convogliano scarichi di tipo industriale possono essere allacciate direttamente alla fognatura comunale mediante pozzetto di allaccio, previa realizzazione di un pozzetto di campionamento, senza by-pass o scarichi intermedi, bianchi o neri. Sono soggette a tale obbligo anche le reti esistenti in occasione di rifacimenti.
15. Le reti tecnologiche esistenti devono essere munite di pozzetto di campionamento subito prima della loro confluenza in altri fognoli privati.

16. Gli scarichi di emergenza provenienti da impianti tecnologici a circuito chiuso devono rispettare le norme tecniche di cui sopra.
17. Tutti gli scarichi devono essere resi accessibili per il campionamento ed i pozzetti devono essere eseguiti in conformità alle prescrizioni del Gestore, a spese e cura degli utenti stessi. Il pozzetto di campionamento deve essere atto a consentire il prelievo di campioni; a tal fine deve garantire il trattenimento di una quantità d'acqua reflua pari a circa 6 litri.
18. Qualora una deficienza di quota impedisca il libero deflusso dei reflui di un immobile, il manufatto di scarico deve essere dotato, a cura e spese del proprietario o del titolare dell'attività, di una stazione di sollevamento che adduca i reflui in una vasca di calma, prima dell'immissione, per caduta naturale, nella fognatura comunale. Gli impianti di sollevamento devono essere sempre muniti di almeno due pompe, di cui una di riserva.
19. E' vietata l'immissione nei fognoli di rifiuti solidi o di sostanze che possano pregiudicare il regolare funzionamento della fognatura comunale.

Art. 43 – Modifica dell'allaccio

1. Gli impianti e le condotte di allaccio degli insediamenti alle pubbliche fognature devono essere sottoposti a regolare manutenzione affinché ne sia garantito il buon funzionamento.
2. Chiunque voglia modificare, anche parzialmente, o sostituire tratti di fognatura privata esistente e recapitante in pubblica fognatura, nel caso di modifica del punto di allaccio deve presentare domanda secondo le modalità indicate nell'art. 40.

Art. 44 – Servitù di fognatura

1. Nel caso in cui il nuovo allaccio alla pubblica fognatura richieda l'utilizzazione di fognoli privati esistenti o l'attraversamento di proprietà private, l'interessato deve richiedere al proprietario del fognolo, o del fondo, la servitù di passaggio per i propri scarichi, presentandone una copia autenticata al Gestore, congiuntamente alla domanda di allaccio. La servitù di passaggio deve risultare da atto scritto o in alternativa è ammesso un assenso scritto da parte della proprietà della fognatura o del terreno sotto forma di autocertificazione.

Art. 45 – Strade ed aree private

1. Le strade e le aree private raccordate con la viabilità pubblica devono essere dotate di idonee reti fognarie atte a raccogliere le acque piovane e a convogliarle nelle civiche reti bianche, secondo le indicazioni del Comune.
2. La realizzazione di nuove reti fognarie deve essere effettuata sulla base di un progetto approvato dal Gestore.

3. Allo stesso modo, nella lottizzazione di terreni a scopo edilizio, deve essere realizzata la canalizzazione delle acque bianche e nere, sempre sulla base di un progetto approvato dal Comune e dal Gestore, per quanto di rispettiva competenza. Tali opere costituiscono oneri obbligatori per l'impresa costruttrice. Costituiscono, altresì, oneri di urbanizzazione le opere di prima urbanizzazione di cui alla normativa vigente. La Città Metropolitana di Genova non risponde di deficienze imputabili a convenzioni di lottizzazione che non abbiano previsto tali oneri di uno o più parti contraenti.

TITOLO III: DISCIPLINA DEGLI SCARICHI IN PUBBLICA FOGNATURA

Art. 46 – Classificazione scarichi

1. Ai fini del presente Regolamento gli scarichi provenienti da insediamenti privati e pubblici che recapitano o possono recapitare in pubblica fognatura sono classificati in base alla tipologia di acqua reflua scaricata e si suddividono in:
 - a) Scarichi di acque reflue domestiche, come definite all'art. 74, comma 1, lettera g) del D.Lgs. 152/2006, trattasi di acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche.
 - b) Scarichi di acque reflue industriali assimilate alle acque reflue domestiche, come definite dall'art. 101 comma 7, lettere a, b, c, d, f. del D.Lgs. 152/2006. In relazione a quanto previsto al comma 7 bis dell'art. 101 del D.Lgs. 152/2006, possono assimilarsi agli scarichi domestici gli scarichi di acque reflue di vegetazione dei frantoi oleari, aventi caratteristiche quali-quantitative tali da garantire il soddisfacimento delle condizioni previste dal suddetto articolo, come disciplinato dall'art. 48 del presente Regolamento.
 - c) Sono altresì assimilabili agli scarichi domestici, ai sensi dell'art. 101, comma 7, lett. e, del D.Lgs. 152/2006, nonché dell'art. 3 della Legge Regionale n. 29/2007, le acque reflue industriali che presentano caratteristiche quali-quantitative di cui all'allegato A della sopracitata Legge, come disciplinato dall'art. 47 del presente Regolamento.
 - d) Scarichi di acque reflue industriali, come definite all'art. 74, comma 1, lettera h) del D. Lgs. 152/2006, trattasi di qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici o impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche, dalle acque meteoriche di dilavamento e comunque non assimilabili alle domestiche.
 - e) Scarichi di acque meteoriche di dilavamento potenzialmente contaminate e acque reflue di lavaggio provenienti dalle superfici scolanti degli insediamenti produttivi disciplinati dal Regolamento Regionale n. 4/2009.

Art. 47 – Autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali in pubblica fognatura

1. Tutti gli scarichi di acque reflue provenienti da insediamenti produttivi in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, differenti qualitativamente dalle acque reflue

domestiche e da quelle meteoriche di dilavamento non contaminate, con recapito in pubblica fognatura, devono essere autorizzati dalla Autorità competente, come disposto dalla vigente normativa nazionale e regionale, avvalendosi della collaborazione tecnica del Gestore.

2. La domanda di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura è presentata utilizzando la modulistica predisposta in base alla tipologia del titolo autorizzativo, reperibile sul sito internet <https://pratico.cittametropolitana.genova.it/> corredata dalla documentazione specificata nella scheda tecnica allegata alla suddetta modulistica.
3. Nel caso di variazioni di titolarità dell'attività che origina lo scarico autorizzato, deve essere presentata domanda di voltura dell'autorizzazione vigente da parte del nuovo titolare, utilizzando apposita modulistica reperibile sul sito internet <https://pratico.cittametropolitana.genova.it/> corredata dalla documentazione specificata nella scheda tecnica allegata alla suddetta modulistica.
4. Il rilascio dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura è subordinato all'acquisizione del parere tecnico del Gestore di cui al successivo art. 50 del presente Regolamento.

Art. 48 – Assimilazione degli scarichi industriali a quelli domestici in pubblica fognatura

1. Gli scarichi di acque reflue industriali assimilati a scarichi domestici sono ammessi nelle reti fognarie, ove conformi alle norme e prescrizioni del presente Regolamento.
2. Ai sensi dell'art. 101, comma 7, lettera e) del D. Lgs. 152/2006 le acque reflue industriali che presentano le caratteristiche quali-quantitative di cui all'Allegato A della Legge Regionale 29/2007 possono essere assimilate alle acque reflue domestiche.
3. Gli scarichi provenienti da insediamenti nei quali si svolgono attività che comportano la produzione, la trasformazione o l'utilizzazione delle sostanze pericolose di cui alle tabelle 1/A e 1/B dell'Allegato 1 e di cui alla tabella 5 dell'Allegato 5 alla parte III del Decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152 non sono in alcun modo considerati assimilabili.
4. Con riferimento ai criteri di assimilabilità di cui alla Legge Regionale 29/2007 sono assimilate alle acque reflue domestiche e di conseguenza sempre ammesse in fognatura, le acque reflue industriali che presentino i requisiti di cui all'Allegato A, Scheda 1, della Legge regionale citata (attività le cui acque reflue sono assimilate alle acque reflue domestiche a prescindere da qualunque soglia dimensionale).
5. Con riferimento ai criteri di assimilabilità di cui alla Legge Regionale 29/2007 possono essere assimilate alle acque reflue domestiche e di conseguenza sempre ammesse in fognatura, le acque reflue industriali che presentino i requisiti di cui all'Allegato A Scheda 2 (attività le cui acque reflue sono assimilate alle acque reflue domestiche nel rispetto della soglia dimensionale indicata). Il Titolare dell'attività dovrà comunicare all'Autorità competente, preventivamente all'attivazione dello scarico, la sussistenza dei requisiti dimensionali di cui alla citata Scheda 2, tramite apposita modulistica reperibile sul sito internet <https://pratico.cittametropolitana.genova.it/>, ai fini della verifica dell'assimilabilità dello scarico.

6. Per le acque reflue domestiche e le acque reflue industriali assimilate a domestiche di cui ai commi 4. e 5. lo scarico non necessita di alcuna autorizzazione fatto salvo il permesso di allacciamento alla pubblica fognatura o al collettore intercomunale rilasciato dal Comune di competenza. Lo scarico può essere attivato solo successivamente al rilascio del permesso di allacciamento.
7. A prescindere dalla tipologia di attività svolta, sono inoltre assimilabili alle acque reflue domestiche le acque reflue industriali che, prima di qualunque eventuale trattamento di depurazione, rispettano i valori limite dei parametri indicati nell'Allegato A, Scheda 3 della Legge Regionale n. 29/2007 con le seguenti modalità:
 - a) Il Titolare dell'attività presenta richiesta di assimilazione all'Autorità competente utilizzando apposita modulistica reperibile sul sito internet <https://pratico.cittametropolitana.genova.it/>, corredata dalla documentazione specificata nella scheda tecnica allegata alla suddetta modulistica;
 - b) Previa acquisizione del parere tecnico del Gestore di cui all'art. 50 del presente Regolamento l'Autorità competente rilascia un'autorizzazione temporanea allo scarico, con validità annuale, finalizzata alla verifica dei requisiti di cui alla sopracitata Scheda 3;
 - c) Alla scadenza dell'autorizzazione temporanea allo scarico, verificati i requisiti per l'assimilabilità, l'Autorità competente classifica lo scarico come assimilato a domestico dandone comunicazione al Titolare ed agli Enti competenti;
 - d) Il Gestore effettua le ispezioni, i controlli ed i prelievi necessari all'accertamento del rispetto dei requisiti di assimilabilità, i cui esiti dovranno essere tempestivamente comunicati all'Autorità competente. Qualora lo scarico risulti non conforme ai requisiti di cui alla sopracitata Scheda 3 il Titolare dovrà presentare apposita istanza di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali, come specificato nel precedente art. 47 al fine di regolarizzare la propria posizione autorizzativa.
8. Il Titolare dell'attività, di cui ai commi 4, 5 e 7, dovrà tempestivamente comunicare all'Autorità competente ed al Gestore qualunque variazione gestionale e/o operativa dell'attività che possa incidere sull'assimilabilità dello scarico al fine di rivalutare l'eventuale riclassificazione dello stesso.
9. Restano salvi i criteri di assimilabilità previsti dall'articolo 101, comma 7, lettere a), b), c), d), f) del D.lgs. 3 aprile 2006 n. 152.
10. Con riferimento al comma 7bis dell'art. 101 del D.Lgs. 152/2006 sono altresì assimilate alle acque reflue domestiche le acque reflue di vegetazione dei frantoi oleari, ove il Gestore non ravvisi criticità nel sistema di depurazione, previo idoneo trattamento che garantisca il rispetto delle norme tecniche, delle prescrizioni regolamentari e dei valori limite adottati dal Gestore in base alle caratteristiche e all'effettiva capacità di trattamento dell'impianto di depurazione, nel rispetto delle seguenti condizioni:
 - a) trattamento di olive provenienti esclusivamente dal territorio regionale;
 - b) aziende agricole i cui terreni insistono in aree scoscese o terrazzate ove i metodi di

smaltimento tramite fertilizzazione e irrigazione non siano agevolmente praticabili;

c) conformità alle modalità di scarico, in termini quali – quantitativi, di acque reflue di vegetazione come espresse nel parere tecnico del Gestore rilasciato ai sensi dell'art. 50 del presente Regolamento.

11. Il Titolare dell'attività olearia presenta richiesta di assimilazione all'Autorità competente utilizzando apposita modulistica reperibile sul sito internet <https://pratico.cittametropolitana.genova.it/>, corredata dalla documentazione specificata nella scheda tecnica allegata alla suddetta modulistica.
12. Previa acquisizione del parere tecnico del Gestore di cui all'art. 50 del presente Regolamento l'Autorità competente rilascia un'autorizzazione temporanea allo scarico, con validità annuale, finalizzata alla verifica dei requisiti di cui al precedente comma 10 del presente articolo.
13. Alla scadenza dell'autorizzazione temporanea allo scarico, verificati i requisiti per l'assimilabilità, l'Autorità competente classifica lo scarico di acque reflue di vegetazione come assimilato a domestico dandone comunicazione al Titolare ed agli Enti competenti.
14. Dal ricevimento della comunicazione di avvenuta assimilazione dello scarico di acque reflue di vegetazione a scarico domestico, trasmessa dalla Città Metropolitana di Genova, il Titolare dovrà garantire il rispetto delle norme tecniche, delle prescrizioni e dei valori limite espresse dal Gestore nel proprio parere di cui all'art. 50 del presente Regolamento, comunicandole al Gestore ed al Comune di competenza, secondo le modalità indicate nel suddetto parere tecnico ed utilizzando apposita modulistica predisposta dal Gestore stesso.
15. Qualora lo scarico risulti non conforme ai requisiti di cui al precedente comma 10 del presente articolo il Titolare dovrà presentare apposita istanza di autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali come specificato nel precedente art. 47 al fine di regolarizzare la propria posizione autorizzativa.
16. Agli scarichi di cui al comma 10 viene applicata la tariffa di fognatura e depurazione vigente per l'uso agricolo e zootecnico – allevamento/frantoi e il relativo regime di controlli. Nel caso in cui le condizioni previste al precedente comma 10 non siano state rispettate il Gestore procederà al ricalcolo della tariffa di fognatura e depurazione applicando la tariffa prevista per gli scarichi industriali di cui al successivo art. 71 comma 1.

Art. 49 – Acque meteoriche di dilavamento e acque di lavaggio delle aree esterne in pubblica fognatura.

1. Il presente articolo disciplina le acque meteoriche di dilavamento e di lavaggio delle aree esterne secondo le disposizioni del Regolamento Regionale 4/2009 e per gli insediamenti produttivi ivi indicati.
2. Salvo diverse indicazioni espresse dal Gestore nel proprio parere tecnico di cui al successivo art. 48 sono ammesse in pubblica fognatura esclusivamente le acque di prima pioggia, per la cui determinazione il Titolare dovrà predisporre apposito sistema di separazione dalle acque di

seconda pioggia; solo lo scarico delle acque di prima pioggia è assoggettato ad autorizzazione.

3. I titolari delle attività indicate nell'art. 7 del Regolamento Regionale n. 4/2009 predispongono un Piano di Prevenzione e Gestione redatto in conformità dell'Allegato A del citato Regolamento e presentano istanza di approvazione utilizzando l'apposita modulistica reperibile sul sito internet <https://pratico.cittametropolitana.genova.it/>, corredata da apposita documentazione come specificata nella scheda tecnica allegata alla suddetta modulistica.

Art. 50 – Parere Tecnico del Gestore

1. Il Gestore operativo territorialmente competente esprime parere tecnico obbligatorio e vincolante in merito all'ammissibilità in fognatura dello scarico di acque reflue.
2. Nel parere tecnico il Gestore dovrà altresì fornire i seguenti dati relativi agli scarichi in fognatura:
 - volume giornaliero e annuo scaricabile;
 - coordinate espresse nel sistema Gauss Boaga e WGS84 del punto di immissione in fognatura,
 - presenza e descrizione del trattamento depurativo cui lo scarico è sottoposto prima dell'immissione in fognatura;
 - eventuali deroghe concesse rispetto ai limiti di cui alla Tabella 3 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del d.lgs. 152/2006;
 - verifica dell'ammissibilità dello scarico in fognatura in base all'effettiva capacità di trattamento dell'impianto di depurazione finale.
3. In caso di parere negativo, il Gestore è tenuto a darne adeguata motivazione scritta all'Autorità competente.
4. Il suddetto parere è rilasciato dal Gestore nel rispetto delle tempistiche dettate dall'Autorità competente; il superamento di tale termine, senza giustificato motivo, costituisce violazione della presente disposizione e pertanto saranno a carico del Gestore gli oneri derivanti da ogni controversia che possa nascere con il richiedente l'autorizzazione.
5. La richiesta di eventuali integrazioni da parte del Gestore dovrà essere trasmessa all'Autorità competente entro i termini definiti dalla stessa.

Art. 51 – Attivazione e cessazione dello scarico

1. La data di attivazione dello scarico è comunicata dal Titolare dello scarico all'Autorità competente, al Gestore, al Comune e all'A.R.P.A.L. secondo le modalità previste nell'autorizzazione.
2. In caso di cessazione dello scarico o di chiusura di uno scarico parziale, il Titolare deve darne immediata comunicazione alla Città Metropolitana di Genova, al Gestore, al Comune ed all'A.R.P.A.L. secondo le modalità previste nell'autorizzazione, utilizzando l'apposita

modulistica reperibile sul sito internet <https://pratico.cittametropolitana.genova.it/> corredata dalla documentazione specificata nella scheda tecnica allegata alla suddetta modulistica.

3. L'Autorità competente provvederà alla revoca dell'autorizzazione allo scarico di cui il Titolare ha comunicato la cessazione secondo le modalità di cui al precedente punto 2.

Art. 52 – Impianti fognari interni

1. Le reti fognarie interne di pertinenza di stabilimenti industriali devono rispondere ad una razionale strutturazione in relazione ai diversi tipi di acque reflue convogliate allo scarico.
2. Devono anche essere predisposti adeguati sistemi di sicurezza sulle reti, atti ad ovviare tempestivamente ad un'accidentale messa fuori servizio degli impianti di depurazione interni.
3. Il Gestore svolge funzioni di indirizzo e controllo al fine di garantire il corretto esercizio ed ottimale manutenzione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione finale.
4. Le eventuali modifiche agli impianti fognari interni che determinano delle variazioni qualitative dello scarico autorizzato dovranno essere comunicate all'Autorità competente; nel caso le stesse possano altresì incidere sui contenuti contrattuali dovranno essere comunicate anche al Gestore.

Art. 53 – Strumenti di misura e di controllo

1. I Titolari degli insediamenti che si approvvigionano, in tutto o in parte, da fonti diverse dal pubblico acquedotto, sono tenuti a comunicare annualmente al Gestore i quantitativi approvvigionati.
2. Tutti gli stabilimenti industriali sono tenuti a installare idonei strumenti misuratori della portata degli scarichi industriali, su un tronco di fognatura in cui affluiscono le sole acque di processo, eventualmente depurate. Qualora non sia tecnicamente possibile, i Titolari degli insediamenti possono individuare una modalità alternativa per la misurazione dei volumi scaricati (o non scaricati da detrarre) attraverso l'installazione di misuratori differenziali approvati dal Gestore, al fine di determinare il volume di acque reflue industriali immesso nella pubblica fognatura.
3. I misuratori e gli strumenti di misura devono essere installati a cura e spese del Titolare, previa approvazione tecnica del Gestore.
4. Tali strumenti devono essere collocati in posizione di facile accesso e resi disponibili alla lettura e ai controlli da parte del personale incaricato dal Gestore e degli Enti di controllo secondo le modalità previste nell'autorizzazione.
5. Eventuali guasti o blocchi devono essere segnalati immediatamente al Gestore per gli adempimenti di competenza ed annotati sul quaderno di registrazione dei dati e di manutenzione secondo le modalità previste nell'autorizzazione.

Art. 54 – Valori limite di emissione in pubblica fognatura

1. Gli scarichi delle acque reflue domestiche nella pubblica fognatura sono sempre ammessi nell'osservanza delle norme del presente Regolamento.
2. Gli scarichi delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, prima della loro immissione nella pubblica fognatura, devono essere sempre conformi ai limiti di emissione dei parametri di cui alla Tabella 3 colonna II dell'Allegato 5 alla Parte III del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii, nonché ai limiti più restrittivi eventualmente prescritti in sede autorizzativa a salvaguardia del corpo recettore e dell'ambiente.
3. Gli scarichi delle acque reflue industriali assimilati a domestici ai sensi della Scheda 3 dell'Allegato A della Legge Regionale n. 29/2007, prima di qualunque eventuale trattamento di depurazione, devono essere sempre conformi ai limiti di emissione dei parametri di cui alla suddetta Scheda 3 nonché ai limiti di cui alla Tabella 3 colonna I dell'Allegato 5 alla Parte III del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii, per tutte le sostanze inquinanti eventualmente presenti nel ciclo produttivo.
4. Le deroghe ai valori limite per i parametri della Tabella 3 dell'Allegato 5 possono essere adottate esclusivamente su parere favorevole del Gestore.
5. I limiti per lo scarico in rete fognaria di cui alla Tabella 3 dell'Allegato 5 alla parte III del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. sono obbligatori in assenza di limiti stabiliti dall'Autorità competente o in mancanza di un impianto finale di trattamento delle acque reflue urbane in grado di rispettare i limiti di emissione dello scarico finale.
6. Non possono essere fissati limiti meno restrittivi di quelli indicati nella Tabella 3 dell'Allegato 5 alla parte III del del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. per i cicli produttivi di cui alla Tabella 3/A e per le sostanze di cui alla nota 2 della Tabella 5 del medesimo Allegato.
7. Per gli scarichi contenenti le sostanze pericolose di cui alle Tabelle 3/A e 5 dell'Allegato 5 alla Parte III del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. in sede di rilascio dell'autorizzazione, l'Autorità competente fissa valori limite di emissione più restrittivi di quelli di cui alla Tabella 3 del citato Allegato, o dei diversi limiti fissati dalla Regione, nei casi in cui sia accertato che gli stessi impediscano o pregiudichino il raggiungimento degli obiettivi di qualità previsti nel Piano di tutela delle acque.

Art. 55 – Divieto di diluizione

1. I valori limite di emissione di cui all'articolo precedente non possono essere in alcun caso conseguiti mediante diluizione con acque prelevate esclusivamente allo scopo.
2. Non è comunque consentito diluire con acque di raffreddamento, di lavaggio ovvero impiegate per la produzione di energia, gli scarichi parziali contenenti le sostanze di cui ai numeri 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12,15, 16, 17 e 18 della Tabella 5 dell'Allegato 5 alla Parte III del-D.Lgs.

152/2006 e ss.mm.ii..

3. L'Autorità 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 dagli scarichi terminali contenenti le sostanze di cui al comma 2.
4. L'Autorità competente può richiedere che gli scarichi parziali contenenti le sostanze di cui al comma 2 subiscano un trattamento particolare prima della loro confluenza nello scarico generale.

Art. 56 – Impianti di trattamento interni

1. Nel caso in cui il rispetto dei valori limite di emissione sia conseguito tramite un apposito sistema di depurazione, il Titolare dello scarico è tenuto a curarne la migliore efficienza e il miglior livello di manutenzione, provvedendo anche al suo potenziamento e ottimizzazione.
2. In caso di disattivazione dell'impianto di trattamento dei reflui o del verificarsi di sversamenti accidentali di acque reflue o di sostanze utilizzate, lavorate, stoccate o trasportate, dovranno essere immediatamente adottati, da parte dei responsabili, le misure necessarie a contenere lo sversamento, a impedire danni alla salute pubblica e all'ambiente e ai manufatti fognari, nonché procedendo tempestivamente con le operazioni di bonifica o di riavvio del depuratore. Di quanto sopra dovrà essere data immediata comunicazione al Comune, al Gestore, alla Città Metropolitana di Genova e all'ARPAL ed annotati sul quaderno di registrazione dei dati e di manutenzione. secondo le modalità previste nell'autorizzazione.

Art. 57 – Inosservanza delle prescrizioni dell'autorizzazione allo scarico

1. L'autorizzazione allo scarico può contenere condizioni, vincoli o prescrizioni che l'Autorità competente ritenga di indicare, sentito il parere del Gestore e degli Enti competenti, in relazione alle caratteristiche degli scarichi, al fine di salvaguardare l'ambiente, la funzionalità del sistema fognario e la salute pubblica.
2. Qualora il Gestore, nell'ambito delle attività di controllo di cui al successivo art. 59, rilevasse l'inottemperanza di una o più prescrizioni di cui all'autorizzazione allo scarico dovrà darne tempestiva comunicazione all'Autorità competente.
3. In caso di inosservanza delle prescrizioni dell'autorizzazione allo scarico, l'Autorità competente procede secondo le disposizioni dell'art.130 del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii.

Art. 58 – Scarichi vietati

1. Fermo restando i valori limite di emissione previsti dalla normativa vigente, è vietata l'immissione nella rete fognaria di qualsiasi sostanza liquida, solida o gassosa che possa costituire pregiudizio per l'incolumità e l'igiene pubblica e/o che altera, danneggia o impedisce

il buon funzionamento della fognatura stessa o dell'impianto di depurazione in cui essa confluisce.

2. Non è ammesso lo smaltimento dei rifiuti, anche se triturati, in fognatura. Nei casi previsti dell'art. 107, comma 3, del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii., come modificato dal Decreto Legge 172/2008 lo scarico in fognatura è consentito esclusivamente previo parere favorevole del Gestore.

Art. 59 – Controlli, accertamenti e verifiche

1. L'Autorità competente pone in essere il controllo degli scarichi di acque reflue in pubblica fognatura avvalendosi della collaborazione dell'ARPAL, in qualità di Ente di controllo ai sensi dell'art. 128 del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii., e sulla base degli esiti delle verifiche analitiche eseguite a cura del Titolare in ottemperanza a quanto prescritto nell'autorizzazione allo scarico ai fini dell'autocontrollo.
2. Il Titolare dello scarico è tenuto a consentire le ispezioni ed i controlli e fornire assistenza durante i sopralluoghi eseguiti dagli Enti competenti e dal Gestore, oltre a fornire ogni documento ed informazioni utili al buon esito dei controlli.
3. Il Gestore organizza un adeguato sistema di controlli in conformità alle disposizioni dell'ARERA, adottando le medesime modalità di campionamento prescritte dall'Autorità competente nell'autorizzazione allo scarico al fine di disporre di dati analitici omogenei e pertanto confrontabili. Tali controlli si esplicano attraverso ispezioni, analisi di campionamento, sopralluoghi e quanto altro si renda necessario per gli accertamenti del caso e nell'osservanza delle disposizioni di legge.
4. Il Gestore verifica inoltre il rispetto delle prescrizioni contenute nell'autorizzazione allo scarico, comunicando tempestivamente all'Autorità competente eventuali inottemperanze rilevate.
5. Al fine di verificare il rispetto delle disposizioni del presente Regolamento il Gestore è autorizzato ad effettuare i controlli tramite personale incaricato che dovrà qualificarsi mediante apposito tesserino di riconoscimento rilasciato dalla Società medesima. Quali tecnici aziendali ed ai sensi del comma 7 dell'art. 2 del presente Regolamento, gli addetti ai controlli sono abilitati a compiere sopralluoghi ed ispezioni all'interno del perimetro dell'insediamento, alla presenza del titolare dello scarico o di persona delegata, ad accedere a tutti i reparti o locali in cui si svolge il ciclo di produzione, al fine di verificare la natura e l'accettabilità degli scarichi, la funzionalità degli eventuali impianti di depurazione, il rispetto dei criteri generali per un corretto e razionale uso dell'acqua e, più in generale, l'osservanza della normativa vigente, del presente Regolamento e delle prescrizioni del titolo autorizzativo.
6. Riguardo alla procedura di campionamento ed analisi si fa riferimento alle condizioni di fornitura di fognatura e depurazione ad utenze con scarichi di acque reflue industriali in pubblica fognatura, comunicate dal Gestore al Titolare dello scarico.
7. Il Gestore comunica gli esiti analitici dei controlli effettuati al Titolare dell'insediamento interessato ed all'Autorità competente.

8. La mancanza di autorizzazione allo scarico, eventualmente rilevata dal Gestore durante le operazioni di controllo, deve essere tempestivamente comunicata all'Autorità competente.
9. Gli scarichi di acque reflue in pubblica fognatura devono essere resi accessibili per il campionamento ed i pozzetti devono essere realizzati ai sensi dell'art. 42, comma 17 del presente Regolamento.
10. I campionamenti degli scarichi non necessitano di preavviso al titolare dello scarico.
11. Per gli scarichi contenenti le sostanze di cui alla Tabella 5 dell'Allegato 5 alla parte III del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. l'Autorità competente al rilascio dell'autorizzazione può prescrivere, a carico del titolare dello scarico, l'installazione di strumenti di controllo automatico, nonché le modalità di gestione degli stessi e di conservazione dei relativi risultati, che devono rimanere a disposizione dell'Autorità competente, del Gestore e degli Enti di controllo per un periodo pari alla durata del titolo autorizzativo.
12. In materia di allaccio alla pubblica fognatura, il Gestore:
 - a) al fine di verificare la causa di eventuali inconvenienti alla rete di pubblica fognatura, previo consenso dell'utente, può intervenire all'interno della proprietà privata per accertare il buon funzionamento e lo stato di manutenzione delle condutture interne allacciate alle reti della pubblica fognatura;
 - b) può controllare i lavori di allaccio eseguiti dall'utente in proprietà privata durante e dopo la loro esecuzione, per verificarne la conformità al progetto autorizzato, alle norme tecniche del presente regolamento e di legge, nonché alle norme di buona esecuzione. Il rispetto delle norme di buona esecuzione è responsabilità della Ditta che esegue i lavori e del Direttore dei Lavori dell'opera privata. Il Gestore segnala ciò che appare difforme rispetto alle norme di buona tecnica e che è visibile anche senza l'ausilio di apparecchiature e/o dispositivi;
 - c) nel caso siano riscontrate irregolarità o difformità nei lavori di allaccio, il Comune – sulla base del parere del Gestore – adotta i provvedimenti più opportuni per l'eliminazione delle anomalie rilevate e a tutela dell'igiene e della salute pubblica.
 - d) È tenuto a individuare sul territorio dell'A.T.O. Centro – Est gli insediamenti che devono essere assoggettati all'obbligo di allaccio in collaborazione con il Comune competente.

PARTE IV: DISPOSIZIONI SULLA MOROSITA', DISPOSIZIONI ECONOMICHE E SANZIONI

TITOLO I: DISPOSIZIONI SULLA MOROSITA'

Art. 60 – Utenti finali

1. È utente finale la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del S.I.I. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.
2. Si definisce utente finale disalimentabile l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del S.I.I. può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura.
3. Gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:
 - a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'art.7, comma 7.1, dell'Allegato A alla Deliberazione 63/2021/R/com;
 - b) utenze ad “Uso pubblico non disalimentabile” di cui all'art. 8, comma 2, del TICSII. 2.2 quali:
 - ospedali e strutture ospedaliere;
 - case di cura e di assistenza;
 - presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
 - carceri;
 - istituti scolastici di ogni ordine e grado;
 - eventuali ulteriori utenze pubbliche che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le “bocche antincendio”.
4. Il Gestore predispose e tiene aggiornato, in coerenza con il registro di cui all'art. 14 del TIBSI, un elenco degli utenti finali non disalimentabili di cui al precedente comma 2.1 contenente almeno, per ciascuna utenza:
 - il codice fiscale o la partita iva;
 - il codice utente e/o di fornitura;
 - l'indirizzo di fornitura non disalimentabile.

Art. 61– Sollecito bonario di pagamento

1. In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il Gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII - -, un primo sollecito bonario di pagamento mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata nel quale devono essere almeno riportati:
 - a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
 - b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo art. 62 evidenziando:

- i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
 - ii. i termini che devono essere rispettati;
 - c) le modalità di cui al successivo articolo 65 con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
 - d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
 - e) i recapiti del Gestore ai quali l'utente finale può comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo la rateizzazione del pagamento.
2. Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità di cui al precedente comma 1.

Art. 62 – Procedura per la costituzione in mora

1. In caso di morosità dell'utente finale il Gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, con le modalità di cui al presente articolo, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente articolo 61.
2. Ai sensi art. 156, del d.lgs 152/2006, qualora il servizio idrico sia gestito separatamente per effetto di particolari convenzioni e concessioni, la relativa tariffa è riscossa dal Gestore del servizio di acquedotto il quale provvede al successivo riparto tra i diversi gestori interessati. Il Gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora di cui al presente articolo.
3. La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione.
4. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata, la disposizione di cui al precedente comma 3 non si applica nei seguenti casi:
 - i. l'importo anomalo inferiore o uguale ad Euro 50,00 (cinquanta/00);
 - ii. reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi

nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

5. La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:
- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
 - b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
 - c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
 - i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato;
 - ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma 6.
 - d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
 - e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al successivo art.
 - f) le modalità, di cui al successivo art. 65, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
 - g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
 - i. i termini per concordare con il Gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
 - ii. la necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
 - h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
 - i) i casi, di cui al successivo art. 68, nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;

- j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:
- è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo Gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto al precedente comma 3;
 - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile come definito all'art.60 comma 3 del presente Regolamento.
 - il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal Gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.
- k) Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione il seguente avviso testuale:
- “Gli importi per consumi risalenti a più di due anni oggetto della presente comunicazione di costituzione in mora possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in allegato, ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]”.*
6. Il termine ultimo di cui al precedente art.5, lettera c), entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo art. 64, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente art. 61.
7. Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il Gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.
8. Il Gestore può richiedere agli utenti di cui all'art 61 comma 1 del presente regolamento, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:
- i. i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento di cui al precedente art. 61 e della comunicazione di costituzione in mora di cui all'art.62;
 - ii. gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

9. Il Gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti di cui al comma 68.1 del presente regolamento, in aggiunta agli importi di cui al precedente comma 8, unicamente il pagamento:
- i. dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai successivi all'art. 67.
 - ii. dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Art. 63 – Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

1. Il Gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.
2. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente comma 62.5, lettera c).
3. Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del Gestore da contattare in relazione al piano medesimo.
4. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:
 - a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42, comma 42.4, lettera b) del RQSII;
 - b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
 - c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui al successivo art. 64, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate

nei successivi artt. 65 e 66, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Art. 64 – Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

1. L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via APP e sito WEB, casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
2. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 1, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del Gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Art. 65 – Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile

1. La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:
 - a. il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente art. 62;
 - b. successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
 - c. siano decorsi i termini di cui al precedente articolo 62 comma 5, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità di cui al precedente art. 64 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente art. 63.
2. In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 1, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli di cui al successivo comma 64 comma 1, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:
 - a. al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
 - b. all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);

- c. all'invio, da parte del Gestore all'utente, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.
3. Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, di cui al precedente comma 2 :
- a. nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 62 per un periodo di 18 mesi:
- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del Gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
 - ii. il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- b. nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
 - ii. il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.
4. Al verificarsi delle condizioni di cui ai commi 1 e 2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente comma 3, lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di cui al successivo comma 66 comma 1) che:
- a. risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
 - b. non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
 - c. risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente art. 62 nell'arco di 18 mesi.
5. In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle di cui al successivo comma 66 comma 1, il Gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- a. dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
 - b. le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.
6. In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 1, in caso di morosità delle utenze condominiali, il Gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:
- a. non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi: i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione; ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
 - b. ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.
7. Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.
8. Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.
9. La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:
- a. qualora decorso il termine di cui al precedente articolo 62 comma 5, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini di cui al precedente art. 63 comma 2;
 - b. in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del S.I.I.;
 - c. nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
10. La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente art. 62 comma 6, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

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

Art. 66 – Procedura per la limitazione della fornitura dell’utente finale non disalimentabile

1. In caso di morosità dell’utente domestico residente non disalimentabile il Gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:
 - a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l’utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente art. 62;
 - b) il Gestore vanta un credito nei confronti dell’utente finale anche successivamente all’escussione del deposito cauzionale;
 - c) siano decorsi i termini di cui al precedente art. 62, comma 6, senza che l’utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità di cui al precedente art. 64 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente art.63.
2. In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile di cui al precedente comma 66 comma 1.
3. La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente art. 62, comma 6, entro cui l’utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
4. La limitazione della fornitura non può essere eseguita:
 - a) qualora decorso il termine di cui al precedente art. 62, comma 6, l’utente finale abbia effettuato il pagamento dell’importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
 - b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

Art. 67 – Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità

1. Il Gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell’utente finale a seguito del pagamento da parte di quest’ultimo delle somme dovute, nei tempi di cui agli Articoli 12 e 13 del RQSII.

Articolo 68 – Indennizzi

1. Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):
 - a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
 - b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto al precedente art. 65, comma 5;
 - c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
 - d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui al precedente art 64.

2. Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:
 - a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
 - b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al precedente art. 63;
 - c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente art. 61.

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

4. L'indennizzo automatico di cui ai precedenti commi 1 e 2 deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al Titolo X del RQSII. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:
 - a) come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";
 - b) che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Art. 69 – Obblighi di comunicazione e registrazione per i Gestori del SII

- a) Il Gestore del S.I.I. è tenuto a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni

relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta del servizio, ovvero il Regolamento d'Utenza;

- b) a registrare e comunicare le informazioni relative all'erogazione degli indennizzi di cui al precedente art. 68 commi 1 e 2, secondo le modalità previste dalle disposizioni ARERA.

TITOLO II: DISPOSIZIONI ECONOMICHE E SANZIONI

Art. 70 – Tariffa per il Servizio di Fognatura e Depurazione

1. Le tariffe per il servizio di fognatura e depurazione sono Deliberazione dall'A.T.O. Centro – Est e successivamente approvate dall'ARERA. Le tariffe sono calcolate sulla base del volume dell'acqua scaricata, assunto di norma pari al volume dell'acqua fornita dal Gestore e/o prelevata da fonti autonome.
2. La tariffa di fognatura e depurazione è riscossa dal Gestore del servizio di acquedotto, anche qualora lo stesso non gestisca il servizio di fognatura e depurazione.

Art. 71 – Disposizioni e tariffe per gli scarichi industriali

1. Per le utenze industriali, comprese quelle derivanti da insediamenti produttivi considerate assimilabili ma che non rispettino le condizioni previste ai sensi dell'art. 45, il corrispettivo di fognatura e depurazione è determinato sulla base della quantità e qualità delle acque scaricate, nel rispetto delle disposizioni dell'ARERA.
2. Per la determinazione di tale corrispettivo, i titolari dell'attività da cui origina lo scarico industriale devono presentare al Gestore, entro la data stabilita, apposita dichiarazione che specifichi i volumi di acqua prelevati e quelli scaricati, attraverso la lettura dei misuratori. In assenza di misuratori sullo scarico o di misuratori differenziali approvati dal Gestore la tariffa sarà applicata sulla base dei volumi forniti e/o prelevati.
3. Nel caso di omessa dichiarazione dei volumi scaricati questi sono stimati sulla base dei dati a disposizione del Gestore.

Art. 72 – Riciclo delle acque reflue industriali

1. Nel caso in cui gli stabilimenti industriali riutilizzino le proprie acque reflue può essere applicata una riduzione della tariffa da determinare sulla base della decisione dell'Ente di Governo dell'A.T.O. Centro - Est della Città Metropolitana di Genova solo per quelle utenze che hanno un misuratore allo scarico e sulla rete di riciclo.

Art. 73 – Norma di rinvio

1. Per tutto quanto non espressamente previsto nella parte III del presente Regolamento, si rinvia alla normativa vigente in materia ed alle successive modifiche e integrazioni.
2. Tutte le norme contenute nel presente Regolamento che fossero in contrasto con successive indicazioni normative, si intendono automaticamente adeguate alla normativa vigente.

PARTE V: DISPOSIZIONI FINALI

Art. 74 – Modifiche non sostanziali

1. Il presente Regolamento abroga e sostituisce tutte le precedenti regolamentazioni ed è in vigore dalla data di esecutività del provvedimento di adozione.
2. Le disposizioni in esso contenute rimangono applicabili fino a nuovo aggiornamento purché non in conflitto con successive modifiche ed integrazioni al quadro normativo e regolatorio vigente.

Art. 75 – Identificazioni dei dipendenti

1. I dipendenti del Gestore, nonché il personale da questi incaricato, sono muniti di tessera di riconoscimento che, a richiesta, devono esibire nell'espletamento delle loro funzioni.

Art. 76 – Reclami e ulteriori strumenti a tutela dell'utente nei rapporti diretti con il Gestore

1. I reclami relativi a qualunque settore riconducibile al S.I.I. devono essere indirizzati all'Ufficio Reclami del Gestore e per conoscenza possono essere inoltrati all'Ufficio d'Ambito Centro - Est, secondo le modalità previste nella Carta del Servizio.
2. I reclami inviati al Gestore, anche se non indirizzati precisamente all'Ufficio competente a tale funzione, sono comunque ritenuti validi a tutti gli effetti, previa apposita procedura interna, che ne provvede all'inoltro e all'assegnazione al competente Ufficio preposto. In tale caso, fino all'assegnazione all'ufficio competente, sono interrotti i termini previsti dalla Carta del Servizio per un tempo massimo di 7 giorni.
3. Gli utenti o coloro che, pur non essendo utenti, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni relative al servizio idrico integrato, si possono avvalere nei rapporti diretti con il Gestore degli strumenti descritti nelle disposizioni seguenti alle condizioni ivi dettate.
4. L'utente, che lamenti la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla Carta del Servizio, dal contratto di fornitura, dal presente Regolamento, oppure su ogni altro aspetto relativo ai rapporti con il Gestore, può presentare a quest'ultimo un reclamo scritto, fatto salvo quanto previsto dal comma successivo.
5. L'utente, che lamenti la non correttezza dei corrispettivi fatturati dal Gestore, può presentare a quest'ultimo una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

6. L'utente o qualsiasi soggetto, che, pur non essendo utente, desidera informazioni in merito ai servizi erogati dal Gestore, può presentare a quest'ultimo una richiesta scritta di informazioni. La richiesta prescinde dall'esistenza di un disservizio.
7. Il Gestore deve rispondere in modo chiaro, pertinente ed esauriente alle istanze di cui sopra nei termini stabiliti dalla Carta del Servizio o dalla normative di settore.

Art. 77 – Trattamento Dati Personali

1. Ai sensi della normativa in materia di Privacy il Gestore richiede all'utente i dati strettamente necessari alla stipulazione del contratto di somministrazione e all'adempimento delle procedure correlate. L'eventuale rifiuto da parte dell'utente comporta l'impossibilità di stipulare un regolare contratto di fornitura.
2. L'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei dati rilasciati, può comunque esercitare i propri diritti nelle forme previste dalla normativa medesima.
3. Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione dell'utente finale nonché per la stipula del contratto di somministrazione e per la successiva gestione del rapporto da questo derivante, che risulterebbe materialmente impossibile in carenza, o parziale difetto, delle informazioni richieste.
4. Il trattamento dei dati personali dell'utente finale da parte del Gestore avviene nel rispetto della normativa vigente.
5. Il Gestore all'atto della sottoscrizione del contratto, consegna all'utente finale specifica informativa al trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente in materia.

Art.78 – Controversie

1. Per ogni eventuale controversia riguardante le norme contenute nel presente Regolamento l'utente può avvalersi, alternativamente, della procedura di conciliazione nazionale istituita da ARERA o da organismi ADR riconosciuti dall'Autorità competente oppure della procedura volontaria di conciliazione presente presso l'Ufficio d'Ambito Centro – Est.
2. Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento si applicano le norme di legge e le disposizioni dell'Autorità.

OGGETTO: Aggiornamento del Regolamento di Utenza del Servizio idrico integrato realizzato dall'Ente di Governo dell'Ambito della Città metropolitana di Genova in concerto con il Gestore Unico del servizio IRETI S.p.A.

RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO

Con la presente relazione di accompagnamento l'Ente di Governo dell'Ambito della Città Metropolitana di Genova pone in evidenza le principali modifiche apportate ai contenuti del Regolamento di Utenza del Servizio Idrico Integrato, ivi allegato, a seguito dell'adeguamento alle principali novità normative di settore e alle disposizioni regolamentari emanate dall'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambienti (ARERA) oggetto di adeguamento da parte dell'Autorità stessa.

Oltre all'inserimento nel documento di appositi riferimenti normativi e regolatori di settore, gli Uffici hanno operato una revisione formale del testo caratterizzata perlopiù da una razionalizzazione dei contenuti e un aggiornamento dei siti web presenti nel testo.

Si segnala inoltre che, per la realizzazione dell'adeguamento normativo, si è proceduto all'esame delle seguenti Deliberazioni emesse dall'Autorità qui di seguito indicate:

Deliberazione ARERA	Descrizione Sintetica
Deliberazione 86/2013/R/IDR <i>Deposito Cauzionale e successive modifiche ed integrazioni</i>	Approva la disciplina del deposito cauzionale nell'ambito del servizio idrico integrato specificandone i contenuti.
Deliberazione 655/2015/R/IDR <i>Qualità contrattuale (RQSII) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Definisce livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità.
Deliberazione 463/2016/R/com <i>Fatturazione (TIF) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Approva il " <i>Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)</i> " ed

	<p>introduce indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese in tema di misura. Si prevedono nuovi e ulteriori obblighi in capo al gestore circa l'emissione e la periodicità delle fatture di periodo.</p>
<p>Deliberazione 209/2016/E/com <i>Conciliazione (TICO) e successive modifiche ed integrazioni</i></p>	<p>Disciplina lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione e altri organismi, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale nelle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, in attuazione dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo.</p>
<p>Deliberazione 218/2016/R/IDR <i>Regolazione del servizio di Misura (TIMSII) e successive modifiche ed integrazioni</i></p>	<p>Disciplina il servizio di misura di utenza del SII definendo le responsabilità, gli obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, le procedure per la raccolta delle misure (compresa l'autolettura), nonché per la validazione, stima e ricostruzione dei dati. Sono infine individuati gli obblighi di archiviazione, messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura, e di registrazione e comunicazione di informazioni all'Autorità.</p>
<p>Deliberazione 917/2017/R/IDR <i>Qualità tecnica (RQTI)</i></p>	<p>Definisce livelli minimi ed obiettivi qualità tecnica nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di: i) standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, ii) standard generali che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio iii) prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.</p>
<p>Deliberazione 897/2017/R/IDR <i>Bonus sociale idrico (TIBSI) e successive modifiche ed integrazioni</i></p>	<p>Definisce le modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale. La disciplina in materia di bonus sociale idrico si applica a far data dal 1°</p>

	gennaio 2018.
Deliberazione 311/2019/R/IDR <i>Morosità (REMSI) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Illustra le direttive per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato, inquadrandosi nell'ambito della linea d'intervento dell'Autorità tesa a disciplinare le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli utenti vulnerabili. La regolazione della morosità nel SII è entrata in vigore dal 1° gennaio 2020.

A seguire sono indicate le principali modifiche, inserimenti ed integrazioni di carattere sostanziale ed operativo apportate al documento:

PARTE I DISPOSIZIONI GENERALI TITOLO I: Premesse e finalità	
Razionalizzazione delle definizioni attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • L'eliminazione degli aspetti non più vigenti e ormai superati. • L'introduzione delle nuove definizioni ed integrazione delle voci già presenti secondo le vigenti disposizioni normative e regolamentari. 	
PARTE II SERVIZIO ACQUEDOTTO TITOLO I: Servizio di somministrazione acqua potabile	
Articolo 7, "Domanda e condizioni per l'allaccio alla rete";	Le principali novità apportate al presente articolo sono costituite: <ul style="list-style-type: none"> • Dalla specifica che il gestore predispone un preventivo di spesa per la realizzazione dell'allaccio; • Dal fatto che è specifico compito del gestore e non più all'Ente d'ambito rilasciare al richiedente le autorizzazioni in base alla tipologia di uso nei tempi e secondo le modalità previste dalla normativa vigente. (per

	<p>esempio: la richiesta di poter accedere ad una tariffa agevolata non verrà richiesta all'Ente d'Ambito ma direttamente ad Ireti che dovrà verificare la documentazione ed eventualmente svolgere i sopralluoghi).</p>
<p>Nel presente Titolo si evidenzia inoltre che, in conformità alla Deliberazione 218/2016/R/IDR Regolazione del servizio di Misura (TIMSII) e successive modifiche ed integrazioni, si è reso opportuno <u>l'inserimento di tre nuovi articoli di seguito indicati in rosso</u> rispetto al testo precedente:</p>	
<p>Articolo 12, "Informazioni alle utenze indirette"</p>	<p>Nuovo inserimento</p> <p>Norma con la quale vengono specificati gli obblighi del gestore verso le utenze indirette ossia i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e che coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII.</p>
<p>Articolo 13, "Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria"</p>	<p>Nuovo inserimento</p> <p>Norma con la quale è stato introdotto, come richiesto da normativa, uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICSII.</p>
<p>Articolo 14, "Durata, recesso e modifiche del contratto"</p>	<p>Il presente articolo è stato declinato in modo più dettagliato rispetto al precedente: sono stati infatti indicati alcuni casi specifici che possono verificarsi a seguito di richiesta di cessazione del contratto.</p> <p>E' stato inoltre chiarito chi è responsabile dei consumi fatturati nel caso in cui una cessazione non dovesse andare a buon fine.</p>
<p>Articolo 20, "Prelievi abusivi"</p>	<p>Nuovo inserimento</p> <p>E' stata inserita la presente norma che va a definire e disciplinare la condotta del privato che si impossessa abusivamente delle risorse idriche e le utilizza in mancanza delle autorizzazioni o concessioni prescritte ed in mancanza di un rapporto contrattuale con il Gestore.</p>

TITOLO II: Disposizioni Tecniche	
Articolo 21, “Allaccio e punto di consegna”	L'articolo in esame ha previsto l'inserimento di una specifica in merito al punto di consegna ossia dove inizia la tubatura di proprietà dell'utente finale e dove termina quella di competenza del Gestore.
Articolo 22, “Pressione e portata”	Nel presente articolo sono state apportate modifiche solo formali per rendere più chiari i concetti espressi ivi espressi.
TITOLO III: Bocche antincendio	
Articolo 29, “Bocche antincendio ad uso privato”	Al comma 13 dell'articolo sono state meglio definite le competenze del gestore relative alla comunicazione della portata e alla pressione delle bocche antincendio
Articolo 30, “Canone e deposito cauzionale”	E' stato ridimensionato il testo del presente articolo in quanto ricalca i contenuti dell'articolo 8 “Deposito cauzionale” del presente Regolamento di utenza.
TITOLO IV: Disposizioni Finali	
Articolo 32, “Perdite occulte”	<p>Il presente articolo è stato modificato al fine di adeguarlo alla vigente disciplina regolatoria di ARERA in materia.</p> <p>Al comma n.3 è stato fatto esplicito richiamo alle disposizioni contenute nel “Disciplinare tecnico per la gestione delle perdite idriche occulte” contenuto nell'Allegato 7 della Carta del Servizio.</p> <p>E' inoltre stato specificato che il Gestore ha l'onere di inviare la lettera di forte consumo in caso di consumo anomalo (50% oltre il consumo medio giornaliero degli ultimi 2 anni)</p>

**PARTE III:
SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

TITOLO I: Premesse e Finalità

TITOLO II: Disciplina degli allacci

TITOLO III: Disposizioni economiche e sanzioni

Adeguamento generale da parte del Servizio Tutela Ambientale - Ufficio Scarichi e Tutela delle Acque della Città metropolitana di Genova della Parte III del documento dedicata al Servizio di Fognatura e Depurazione alla normativa di settore e successiva razionalizzazione del testo.

**PARTE IV
DISPOSIZIONI SULLA MOROSITA', DISPOSIZIONI ECONOMICHE E SANZIONI**

TITOLO I: Disposizioni sulla morosità

TITOLO II: Disposizioni economiche e sanzioni

Aggiornamento generale della Parte IV alla normativa di settore e razionalizzazione del testo. In particolare si segnala l'adeguamento alle tempistiche e alle modalità di gestione delle morosità in conformità alla Deliberazione 311/2019/R/IDR.

PARTE V: DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 76, "Reclami e ulteriori strumenti a tutela dell'utente nei rapporti diretti con il gestore"

Il presente articolo è stato rinnovato rispetto al precedente attraverso la specifica e il dettaglio delle tempistiche e delle modalità di invio del reclamo da parte dell'utente finale secondo quanto espressamente previsto dalla **Deliberazione 655/2015/R/IDR.**

Articolo 77, "Trattamento Dati personali"

Aggiornamento normativo dell'articolo

Articolo 78, "Controversie"

L'articolo disciplina in modo più chiaro e sintetico, rispetto al precedente, le procedure stragiudiziali di conciliazione a disposizione dell'utente finale.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

AMBITO TERRITORIALE di Genova – ATO Centro Est

GESTORE UNICO: IRETI S.p.A.

Società Operative Territoriali: **AM.TER. S.p.A. – E.G.U.A. S.r.l. – Iren Acqua S.p.A. – Iren Acqua Tigullio S.p.A.**

Carta aggiornata sulla base delle seguenti disposizioni dell’Autorità di regolazione per energia, reti ed ambiente (ARERA)

- Deliberazione 86/2013/R/IDR – Deposito Cauzionale e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 655/2015/R/IDR – Qualità contrattuale (RQSII) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 463/2016/R/com – Fatturazione (TIF) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 209/2016/E/com - Conciliazione (TICO) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 218/2016/R/IDR – Regolazione del servizio di Misura (TIMSII) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTI)
- Deliberazione 897/2017/R/IDR - Bonus sociale idrico (TIBSI) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 97/2018/R/com - Prescrizione Breve e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 311/2019/R/IDR - Morosità (REMSI) e successive modifiche ed integrazioni

Sommario

1	PREMESSA.....	5
1.1	Contenuti della Carta	5
2	PRINCIPI GENERALI.....	7
3	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI	9
3.1	RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	9
3.1.1	Sportelli fisici.....	9
3.1.2	Tempo di attesa agli sportelli fisici	10
3.1.3	Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza.....	10
3.1.4	Tempo di attesa per il servizio telefonico.....	11
3.1.5	Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni.....	11
3.1.6	Procedure di reclamo.....	11
3.1.7	Risposta motivata ai reclami scritti.....	12
3.1.8	Procedure di risoluzione alternative delle controversie	12
3.1.9	Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati e bonus idrico integrativo.....	13
3.1.10	Associazioni dei consumatori.....	14
3.2	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	14
3.2.1	Tempo di preventivazione.	14
3.2.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza.....	15
3.2.3	Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura.....	15
3.2.4	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	16
3.2.5	Tempo di esecuzione della voltura	17
3.2.6	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.....	18
3.2.7	Verifica tecnica sui misuratori.	18
3.2.8	Verifica del livello di pressione	19
3.2.9	Appuntamenti concordati.....	19
3.2.10	Pronto Intervento	20
3.3	ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	20
3.3.1	Servizio di lettura dei consumi e fatturazione.....	20

3.3.2	Applicazione della tariffa.....	22
3.3.3	Fatturazione.....	22
3.3.4	Modalità e strumenti di pagamento	22
3.3.5	Prescrizione.....	23
3.3.6	Rettifica di fatturazione	24
3.3.7	Perdite occulte	24
3.3.8	Ricostruzione dei consumi.....	25
3.3.9	Deposito cauzionale	25
3.4	GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	26
3.4.1	Continuità del servizio	26
3.4.2	Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1).....	26
3.4.3	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2).....	26
3.4.4	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3).....	27
3.4.5	Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna	27
3.4.6	Qualità dell'acqua erogata.....	27
3.4.7	Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa	27
3.5	INDENNIZI AUTOMATICI.....	28
3.5.1	Indennizzi Automatici	28
4	GESTIONE DELLA MOROSITA'	29
4.1	Sollecito bonario	30
4.2	Costituzione in mora.....	30
4.3	Rateizzazioni degli importi	30
4.4	Utenze domestiche residenti.....	31
4.5	Utenze condominiali	32
4.6	Utenze non disalimentabili	32
4.7	Altre utenze	32
4.8	Aspetti generali.....	32
4.9	Costi a carico dell'Utente	33
4.10	Indennizzi	33

ALLEGATO 1_ STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI	27
ALLEGATO 1_ bis STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI – Qualità tecnica (RQTII) e Misura (TIMSII)	28
ALLEGATO 2_ STANDARD GENERALI	29
ALLEGATO 3_ GLOSSARIO	30
ALLEGATO 4_ NUMERI UTILI	35
ALLEGATO 5_ UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI	38
ALLEGATO 6_ SERVIZI GESTITI DALLE SOCIETA' OPERATIVE PER COMUNE	40
ALLEGATO 7_ DISCIPLINARE TECNICO PER LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE OCCULTE E MODULO DI RICHIESTA DELLE AGEVOLAZIONI	42

1 PREMESSA

La presente Carta è stata redatta di concerto tra Città Metropolitana di Genova – Direzione Ambiente – Ufficio Servizio Idrico Integrato, Ireti S.p.A., in qualità di gestore unico del servizio idrico integrato sul territorio della Città Metropolitana di Genova e le Associazioni dei Consumatori riconosciute di cui all'elenco della Regione Liguria.

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito “Carta”, rappresenta il documento in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Il **Servizio Idrico Integrato** (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti ed Ambiente (di seguito “ARERA”), con particolare riferimento alle delibere 655/2015/R/IDR–Qualità contrattuale (RQSII), - 463/2016/R/com – Fatturazione (TIF), 209/2016/E/com Conciliazione (TICO), 218/2016/R/IDR – servizio di Misura (TIMSII), 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII), 897/2017/R/IDR - Bonus sociale idrico (TIBSI), 311/2019/R/IDR (REMSI) e successive modifiche ed integrazioni.

IRETI è la società affidataria della gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Centro Est della Città Metropolitana di Genova, che opera anche attraverso le società operative territoriali Amter S.p.A., E.G.U.A. S.r.l., IREN Acqua S.p.A. ed IREN Acqua Tigullio S.p.A., di seguito tutte denominate “**Gestore**”. Il dettaglio dei Comuni in cui operano le società operative territoriali sopra descritte per i servizi di Acquedotto, Fognatura e Depurazione è riportato nell'Allegato 6.

Si specifica che nei casi di gestione separata dei servizi di cui sopra, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale, ai sensi del d.lgs. 152/06.

I dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore e delle società operative territoriali sono disponibili sui rispettivi siti internet.

1.1 Contenuti della Carta

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti finali 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 finali contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio;

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nell'organizzazione del Servizio Idrico Integrato;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti finali;
- definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi;
- specifica gli indennizzi all'Utente in caso di inadempienza agli obblighi da parte del Gestore contenuti nella Carta; nei casi di mancato rispetto degli standard specifici al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nei successivi paragrafi 3.5.1 "Indennizzi automatici" e 4.10 "Indennizzi".

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR, avente ad oggetto: "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) , alla deliberazione n.218/2016/R/IDR avente ad oggetto "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale, alla deliberazione 463/2016/R/com disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura (TIF), alla deliberazione ARERA n.917/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), infine alle deliberazioni ARERA n. 897/2017/R/IDR (TIBSI) e n. 311/2019/R/IDR (REMSI),), alla deliberazione 209/2016/E/com testo integrato in materia di "procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra client o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati da ARERA (TICO), alla deliberazione 547/2019/R/idr integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, nonché alle loro eventuali successive modifiche ed integrazioni.

La presente Carta del servizio è aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ATO e/o dal Gestore.

La Carta approvata è resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

2 PRINCIPI GENERALI

Il Gestore nell'erogare i servizi fa propri i seguenti principi.

Eguaglianza

Tale principio garantisce il rispetto, in eguale misura, dei diritti degli Utenti e di non discriminazione verso gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

E' 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.

Particolare attenzione è prestata, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Il comportamento nei confronti degli Utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Partecipazione

L'Utente, singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegati, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte sulle proprie problematiche.

Sono favoriti il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisite periodicamente le valutazioni dell'Utente mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato 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.

Cortesia

I rapporti con l'Utente sono basati sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti del Gestore 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 o almeno il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

La redazione dei messaggi da parte del Gestore deve essere improntata alla massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli utenti.

Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura consegnato all'Utente e nel Regolamento di utenza del servizio idrico integrato (entrambi scaricabili dal sito del Gestore). Il Regolamento di cui sopra è scaricabile anche dal sito della Città Metropolitana di Genova (sotto la voce Servizio Idrico Integrato – ATO Centro Est – Atti e Provvedimenti – Regolamenti).

Qualità e tutela dell'ambiente

La tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, deve essere assicurata dal Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, nei limiti della propria competenza.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001) e di un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001).

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli Utenti avviene nel rispetto da parte del Gestore delle disposizioni di cui al Regolamento Privacy 2018 UE 2016/679 (GDPR).

3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI

E' obbligo del Gestore il rispetto degli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero degli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico);
- specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo regionale degli Utenti e all'A.T.O.

Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti, come riportati nell'Allegato 1 e 1bis. Il mancato rispetto degli standard generali (riportati nell'Allegato 2) è oggetto di penale da parte dell'ARERA a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti ai giorni lavorativi, al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e dello svolgimento di adempimenti a carico dell'Utente.

I termini fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non è garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

3.1 RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1.1 Sportelli fisici

Presso gli sportelli è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del contatore e del livello di pressione.

L'elenco degli sportelli, l'ubicazione e i rispettivi orari di apertura sono riportati nell'Allegato 5. Il Gestore provvede a servire tutti gli utenti che si trovano in fila allo scadere dell'orario di apertura.

E' obbligo del Gestore rendere edotti gli utenti in merito ai giorni, agli orari di apertura e

all'ubicazione degli sportelli, indicando i dati sia nelle bollette sia mediante pubblicazione sul proprio sito internet. In casi particolari, il Gestore deve rendersi disponibile a concordare con l'Utente appuntamenti in orario di lavoro.

3.1.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente fisicamente si presenta allo sportello ritirando il biglietto dal "gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

- *Tempo medio di attesa: 20 minuti*
- *Tempo massimo di attesa: 60 minuti (per almeno il 95% delle richieste di servizio)*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

E' obbligo del Gestore ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili e le donne in evidente stato di gravidanza.

3.1.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza

E' garantito agli Utenti un **servizio telefonico** (Servizio Utenti) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito anche da telefono mobile) è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet. Il personale di sportello telefonico è tenuto a fornire il proprio codice identificativo.

Gli sportelli telefonici soddisfano la richiesta d'informazioni e lo svolgimento di pratiche relative a: contratti, voltare, informazioni, bollette, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione.

Il riferimento al numero verde e agli orari di apertura è riportato nell'Allegato 4.

Il Gestore fornisce all'Utente, 24 ore su 24, la possibilità di fornire autolettura, tramite servizio telefonico automatico (numero verde) e APP.

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet dove è tenuto a pubblicare: la Carta dei servizi; il regolamento d'utenza; gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico; i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

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

Il gestore è tenuto inoltre a indicare, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le

modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Di seguito si riportano gli indirizzi internet degli operatori del servizio idrico integrato dell'ambito:

AMTER: <http://www.amter.it/>

EGUA: <http://egua.it/>

IRETI e IREN ACQUA: <https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua>

IREN ACQUA TIGULLIO: <http://www.irenacquatigullio.it/>

È consentito inoltre svolgere pratiche ricevute per corrispondenza all'indirizzo riportato nell'Allegato 4. L'Utente sarà contattato qualora manchino le informazioni fondamentali.

3.1.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il servizio telefonico è offerto rispettando i parametri qualitativi previsti dalla normativa vigente e quindi:

- Accessibilità del servizio (AS), intesa come percentuale del tempo durante il quale almeno una delle linee telefoniche dedicate al Servizio Clienti è libera; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore al 90% in almeno 10 mesi su 12;
- Livello di servizio (LS), inteso come percentuale di chiamate ricevute che hanno trovato risposta da operatore; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore all'80% in almeno 10 mesi su 12;
- Tempo medio di attesa (TMA), inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio dell'effettiva conversazione con un operatore; questo valore, rilevato a livello mensile, deve essere inferiore o uguale a 240 secondi in almeno 10 mesi su 12.

3.1.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Il Gestore risponde per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto (tramite posta, maschera web disponibile sul sito internet o consegna presso lo sportello fisico del gestore) entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'utente finale. .

L'indirizzo di posta è riportato nell'Allegato 4. Tutte le risposte devono riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

3.1.6 Procedure di reclamo

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio.

Nell'home page del sito internet del Gestore o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la

presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta, maschera web disponibile sul sito internet o consegna presso lo sportello fisico del gestore, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

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

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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo.

3.1.7 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore risponde, per iscritto ed in modo motivato, ai reclami scritti entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data del ricevimento della richiesta dell'utente finale.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste al precedente art. 3.1.6.

In relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

3.1.8 Procedure di risoluzione alternative delle controversie

Qualora, a seguito di reclamo dell'Utente, il Gestore non risponda entro il tempo standard o risponda in modo ritenuto dal primo non soddisfacente, l'Utente ha la facoltà di esperire il tentativo volontario di conciliazione presso organismi quali: l'Ente di governo dell'ambito, ai sensi del vigente Addendum,

Difensore Civico della Liguria o altri organismi preposti alla tutela dell'utente.

Qualora il fruitore del servizio ritenga comunque necessario agire in giudizio, prima di procedere in tal senso, è tenuto ad utilizzare obbligatoriamente uno degli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie messi a disposizione dal Gestore e dalle Società operative, per gli utenti aventi diritto, dall'ARERA, che dal 1 luglio 2018 offre agli utenti idrici il Servizio Conciliazione, se i relativi gestori avranno aderito alla fase sperimentale, oppure presso uno degli organismi di risoluzione delle controversie extragiudiziale (ADR) iscritti nell'elenco pubblicato sul sito dell'Autorità (ARERA).

In particolare, il Gestore, in caso di mancata risoluzione del reclamo dovrà fornire all'Utente le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita. Il Gestore e le società operative pubblicizzeranno nelle risposte ai reclami gli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie messi a disposizione dei propri utenti.

3.1.9 Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati e bonus idrico integrativo

Bonus sociale idrico

Il bonus sociale idrico è una misura nazionale volta a ridurre la spesa per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione delle famiglie in condizione di disagio economico e sociale.

Il bonus, previsto dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, è attuato con provvedimenti di ARERA, in particolare secondo le modalità definite dal TIBSI (Modalità applicative del bonus sociale idrico), alle cui disposizioni si rimanda per un maggiore dettaglio.

Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico (elettrico, gas ed idrico) sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda specifica presso i Comuni o i CAF, come stabilito dal decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157.

Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (es. assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè ecc.) ed i bonus saranno erogati automaticamente agli aventi diritto.

Il bonus idrico garantisce la copertura del costo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione per un quantitativo fissato in 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. La quantità dei 18,25 metri cubi di acqua è stata individuata dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, come quella minima necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona.

Per individuare quale sia il valore del bonus e, quindi, lo sconto applicato in bolletta, gli utenti potranno verificare sul sito web del gestore quale sia la tariffa agevolata del servizio di acquedotto, quali siano le tariffe di fognatura e depurazione applicate e calcolare l'importo del bonus a cui hanno diritto,

moltiplicando 18,25 metri cubi per il numero di componenti della famiglia anagrafica e per la somma delle seguenti tariffe:

- tariffa agevolata determinata per la quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- tariffa di fognatura individuata per la quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- tariffa di depurazione individuata per la quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Bonus Integrativo

L'Ente d'Ambito Città Metropolitana di Genova ha previsto il riconoscimento di un ulteriore bonus idrico integrativo da riconoscere ai medesimi soggetti aventi diritto al bonus sociale idrico residenti nella provincia di Genova.

Il bonus idrico integrativo consente di avere un ulteriore sconto in bolletta pari a 30 €/anno per ciascun componente il nucleo familiare.

3.1.10 Associazioni dei consumatori

Il Gestore e l'Ente di Governo di Ambito riconoscono l'importante ruolo a supporto dei consumatori svolto dalle associazioni. L'elenco delle associazioni dei consumatori iscritte ai sensi della legge regionale n.6 del 5 marzo 2012 è riportato all'indirizzo <https://www.regione.liguria.it/homepage/sicurezza-e-diritti2/tutela-del-consumatore/associazioni-dei-consumatori.html>

3.2 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.2.1 Tempo di preventivazione.

E' il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.

La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (call center, posta, sportello fisico, maschera web) e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

- o Preventivo senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi;
- o Preventivo con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.

È previsto un unico standard per i preventivi concernenti le richieste di allacciamento idrico, allacciamento fognario ed esecuzione di altri lavori.

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

preventivazione.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento.

3.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte del richiedente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenti a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento da parte del Gestore sono i seguenti:

- o Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- o Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi);
- o Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 20 giorni lavorativi;
- o Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).

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

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

3.2.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.

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

Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è invece il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.

I tempi massimi garantiti dal Gestore sono:

- o Tempo massimo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi;
- o Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, senza modifiche alla portata del misuratore: 5 giorni lavorativi;
- o Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, con modifiche alla portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori.

Nel caso in cui la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

Il Gestore ha altresì la facoltà di non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Nei casi di cui sopra, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore dell'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito, ovvero dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi il Gestore ne richieda il pagamento, in conformità a quanto disposto nel successivo paragrafo.

3.2.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

E' il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico ed, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio (vedere Allegato 4).

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato è compreso).

Per le disposizioni di dettaglio relative alla morosità si veda anche il paragrafo 4.8 (Gestione della

morosità - Aspetti generali).

3.2.5 Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è pari a 5 giorni lavorativi.

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente entrante, purché integrata da idonea documentazione che ne attesti la titolarità (ad esempio, la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014).

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso (si veda anche il paragrafo 4 – Gestione della morosità), il gestore ha facoltà: di richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito; ovvero di non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Nei casi di cui sopra, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore: dell'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione come meglio descritto sopra; oppure dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto. Questo in conformità a quanto disposto nel paragrafo 3.2.4 (Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità).

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.

Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale sarà eseguita la voltura:

- a. presenta apposita domanda sulla maschera web predisposta dal Gestore oppure utilizzando il canale telefonico o presentandosi agli sportelli presenti sul territorio;
- b. comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c. ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- d. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore pertanto provvede a:

- a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;

- b. inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c. attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

3.2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'Utente stesso per una disattivazione posticipata nel tempo.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato ai sensi dell'art. 3.2.9.

3.2.7 Verifica tecnica sui misuratori.

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

Il Gestore garantisce un tempo massimo d'intervento per la verifica del misuratore pari a 10 giorni lavorativi, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

La verifica del contatore è effettuata presso un laboratorio metrico autorizzato, preferibilmente situato nel territorio della Città Metropolitana di Genova o, in sua assenza, nel territorio della Regione Liguria.

Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore, al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

Qualora si verifichi che il misuratore sia installato in luogo non accessibile al Gestore e non sia presente l'Utente, il Gestore dovrà proporre all'Utente medesimo un appuntamento con data da concordarsi.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore ne comunica per iscritto all'Utente l'esito, garantendo un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica.

Qualora il contatore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e alla sostituzione del medesimo sono a carico del Gestore.

Anche qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove sia previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del contatore (10 giorni lavorativi) che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di

intervento del gestore per la rimozione del contatore da sottoporre a verifica.

Nei casi di controlli in contraddittorio di cui sopra, il gestore è tenuto inoltre ad inviare all'utente finale la comunicazione dell'esito della verifica del contatore nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica (30 giorni lavorativi) che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

3.2.8 Verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data in cui Gestore esercita l'azione.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione pari a 10 giorni lavorativi.

Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione.

3.2.9 Appuntamenti concordati

Il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento definendo data e ora d'inizio e di fine della fascia di puntualità, nella quale entrambi i soggetti s'impegnano ad essere presenti nel luogo stabilito.

Il Gestore è tenuto a fissare l'appuntamento con l'Utente, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.

Tali prestazioni possono essere, ad esempio e a titolo non esaustivo:

- o sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e/o fognario o del preventivo per l'esecuzione di lavori;
- o attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore;
- o verifica del misuratore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni lavorativi.

Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard stesso.

Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

La fascia di puntualità è il periodo, misurato in ore, entro il quale è concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

3.2.10 Pronto Intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato riportato nell'Allegato 4, gratuito sia da rete fissa sia da rete mobile, con passaggio diretto ad un operatore.

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

- o tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi;
- o tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore.

Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni concernenti le seguenti situazioni di pericolo

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

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite dal Gestore le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

3.3 ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

3.3.1 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la

regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 93/2017.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei misuratori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente, opportunamente validate dal Gestore. In assenza di entrambi i dati di cui sopra, per la fatturazione sono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate nelle note in bolletta.

In caso di fatturazione emessa sulla base di consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente nelle bollette di acconto che le letture di riferimento sono presunte ed attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette a saldo che le letture di riferimento sono effettive.

L'Utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dallo stesso l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura (**Standard specifico SR**):

- a) per le utenze con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di lettura l'anno distanziati, di norma, almeno 150 giorni solari;
- b) per le utenze con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di lettura l'anno distanziati, di norma, almeno 90 giorni solari.

Nel caso in cui il numero minimo di tentativi di lettura sopra indicato non sia rispettato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento alle utenze dotate di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, di norma, un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi consecutivi falliti e di assenza di autoletture validate;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente un avviso del tentativo fallito, con indicazione della possibilità e modalità per effettuare l'autolettura.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure. Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso (**Standard specifico SP**), possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).

Nel caso in cui il termine di preavviso sopra indicato non sia rispettato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla

medesima prestazione).

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di lettura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente la disponibilità dei tali dati.

3.3.2 Applicazione della tariffa

I criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli, sono rese note dal Gestore in modo chiaro e comprensibile.

La tariffa di fognatura è applicata a tutte le utenze che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione è applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante, quale che sia il trattamento eseguito purché esso comporti dei costi di gestione; entrambe sono calcolate o in base al consumo idrico rilevato dal misuratore di portata o forfaitariamente, se previsto.

3.3.3 Fatturazione

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 a 1.000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 a 3.000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3.000 mc.

I consumi medi annui concernono le ultime tre annualità.

La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Deliberazione dell'ARERA n. 586/2012/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio; lo stesso vale per eventuali conguagli.

E' garantito un tempo per l'emissione della bolletta non superiore a 45 giorni solari naturali e consecutivi o lavorativi, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione.

3.3.4 Modalità e strumenti di pagamento

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di emissione della stessa. Se la scadenza cade in giorno festivo, la stessa è spostata al primo giorno successivo non festivo.

Sono garantite all'Utente modalità di pagamento differenziate da parte del Gestore; tali modalità sono chiaramente indicate in bolletta, dove sono specificate altresì le forme di pagamento che non prevedono oneri a carico dell'Utente.

All'Utente è garantita la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta superi dell'80% il

valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il termine per richiedere la rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare consecutivo successivo alla scadenza della relativa bolletta.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'esecuzione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

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

Per le disposizioni relative alla rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora si veda il paragrafo 4.3 (Rateizzazioni degli importi).

3.3.5 Prescrizione

Con la Deliberazione 547/2019/R/IDR e successive modifiche (da ultimo con la Deliberazione 610/2021/R/IDR), ARERA ha recepito quanto disposto dalla Legge di bilancio 2018 (e successivamente dalla Legge di bilancio 2020) in termini di prescrizione breve. In particolare, dal 1° gennaio 2020 gli utenti del servizio idrico integrato, appartenenti alle tipologie indicate dalla legge e dalla regolazione vigente, possono eccepire la prescrizione per importi fatturati relativi ai consumi più vecchi di 2 anni.

Il provvedimento si applica ai rapporti tra i gestori e gli utenti domestici (di cui all'articolo 2 del TICS), le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003 ed i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

La prescrizione biennale decorre dal termine entro il quale il gestore è tenuto a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente.

In caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni il gestore è tenuto a darne separata e chiara evidenza in fattura, separandoli da quelli che sono riferiti a consumi risalenti a meno di due anni o, in alternativa, ad emettere una fattura contenente esclusivamente tali importi.

La fattura, inoltre, deve contenere una nota in cui il gestore invita l'Utente a comunicare tempestivamente la volontà di eccepire la prescrizione inoltrando ai recapiti specificati l'apposito modulo allegato alla fattura. Tale Modulo dovrà essere inoltre disponibile nel sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio. Il Gestore è altresì tenuto ad indicare un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui sopra. L'Utente può manifestare la sua volontà di eccepire la prescrizione anche mediante la redazione di un testo da recapitare al Gestore attraverso i canali sopra

specificati.

Nel caso di utenze condominiali, l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione deve essere inviata anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

Infine, gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni devono essere esclusi dall'applicazione di metodi di pagamento automatici quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui questi fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente al pagamento delle fatture di periodo e di chiusura.

3.3.6 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori, in eccesso o in difetto, riconducibili a:

- errori amministrativi;
- letture errate;
- guasto del misuratore;
- perdite occulte accertate;

il Gestore provvede alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.

Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta scritta.

3.3.7 Perdite occulte

L'utente che ha subito una perdita non visibile, che comporta il rilevamento di consumi superiori al 30% del consumo medio giornaliero dell'utenza, ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato l'elevato consumo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali.

Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

Le agevolazioni competono esclusivamente ai titolari di contratto di utenza che abbiano rilevato una perdita nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore) e non visibile (perdita occulta); a titolo esemplificativo e non esaustivo non si ritengono fughe occulte, perdite visibili quali perdite nei servizi igienici, negli addolcitori, da idranti o impianti di innaffio/irrigazione, da rubinetti in genere e

apparecchiature al servizio di utenze non domestiche che, in quanto tali, dovrebbero essere soggette a programmi di ispezione e/o di manutenzione periodica (es. banchi frigoriferi, ecc.).

Le agevolazioni minime, salvi ulteriori rilievi che possano emergere in fase di conciliazione, consistono in:

- nel caso di perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento.

Al fine di consentire la riparazione del guasto, l'applicazione della tutela sarà garantita al massimo per il periodo che va dall'ultima lettura reale antecedente la perdita occulta fino alla lettura successiva alla avvenuta riparazione o da quella reale antecedente la perdita occulta fino a quella dichiarata dall'utente quale "lettura di fine perdita" al momento della domanda di ricalcolo.

L'Utente potrà beneficiare dell'esenzione parziale del pagamento dei consumi per perdite occulte una sola volta in un biennio.

Nel caso in cui l'Utente sia in regola con i pagamenti antecedenti il consumo anomalo, il Gestore, fatto salvo diversa richiesta dell'Utente, propone un piano di rateizzazione da concordare con l'utente stesso avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

Per i dettagli circa la determinazione delle agevolazioni, la tariffa applicata e la franchigia riportata sul consumo medio, si rimanda al Disciplinare Tecnico per la gestione delle perdite occulte allegato alla Carta del Servizio ed al Regolamento di utenza.

3.3.8 Ricostruzione dei consumi

In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base del consumo medio annuo definito per quell'Utente, ovvero, in mancanza di questo, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del contatore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

3.3.9 Deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Il deposito cauzionale è:

- uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità che è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

Forme sostitutive del deposito cauzionale sono rappresentate da:

- domiciliazione bancaria e postale;
- pagamento tramite carta di credito.

Nel caso in cui l'Utente passi ad una delle forme di pagamento sopra riportate, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale, comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati, nella prima fattura utile successiva al recepimento dall'avvenuta modifica.

Il valore del deposito cauzionale applicato è pubblicato nel sito internet del Gestore.

3.4 GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

3.4.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione o la sospensione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, 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 e comunque a limitare al minimo il disservizio.

La Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII) ha introdotto tre standard specifici (S1, S2 e S3) relativi alla qualità tecnica del servizio idrico ed in particolare alla continuità del servizio di acquedotto che vengono di seguito riportati. Il mancato rispetto dello standard genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1bis. Solo per questi standard specifici, nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso, come meglio specificato al paragrafo 3.5 (Indennizzi automatici).

3.4.2 Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)

E' il tempo in ore intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

La durata massima della interruzione non deve superare le 24 ore.

3.4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2)

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

In caso di interruzioni superiori a 24 ore, è obbligo del Gestore attivare servizi sostitutivi entro le 48 ore dalla interruzione, ai sensi della Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII).

3.4.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Il tempo minimo è fissato in 48 ore

Il Gestore preavvisa gli Utenti interessati dall'interruzione tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- volantaggio;
- sito internet;
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
- avviso diretto agli Utenti mediante sms.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole la comunicazione è effettuata mediante avviso diretto.

L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

3.4.5 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Gestore garantisce, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite minima giornaliera, per le utenze domestiche, pari a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.

3.4.6 Qualità dell'acqua erogata

Il Gestore rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet e le bollette, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera ARERA 586/2012/R/idr.

3.4.7 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

In caso di scarsità 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 dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare (Piano di emergenza).

Tali misure possono comprendere:

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

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

3.5 INDENNIZI AUTOMATICI

3.5.1 Indennizzi Automatici

Il Gestore indica, in allegato alla Carta e sul proprio sito internet, gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, sia prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base, specificato nell'Allegato 1 e nell'Allegato 1 bis.

L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente con la prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

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

- nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero a danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art. 3.1.6 della presente Carta.

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

I due standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza SR ed SP introdotti a partire dall'anno 2023 dalla delibera 609/2021/R/IDR – Servizio di misura (TIMSII) e descritti al paragrafo 3.3.1, seguono le medesime regole di indennizzo automatico sopra descritte.

Si specifica che per gli standard specifici di Qualità Tecnica S1, S2 ed S3, introdotti dalla delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII), relativi alla continuità del servizio di acquedotto, le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici sono le medesime sopra esposte per la generalità degli standard, con le seguenti particolarità:

- nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun "utente indiretto" sotteso;
- il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti.

Per il solo indicatore specifico Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) la progressività dell'indennizzo segue le seguenti modalità:

- a. qualora l'avviso avvenga oltre lo standard, ma entro le 24 ore di anticipo, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. qualora l'avviso avvenga oltre le 24 ore, ma con almeno 16 ore di anticipo, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora l'avviso avvenga oltre le 16 ore di anticipo, oppure non sia dato alcun preavviso entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Infine, la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) definisce ulteriori casi di indennizzo automatico (si veda paragrafo 4.10).

4 GESTIONE DELLA MOROSITA'

In caso di mancato pagamento della bolletta da parte dell'Utente finale, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito. Tale procedura prevede un primo sollecito bonario, seguito dall'eventuale costituzione in mora dell'utente.

Nel caso il sollecito bonario non induca l'Utente al pagamento, con la costituzione in mora il Gestore potrà effettuare la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura, secondo le modalità ed i limiti definiti dal REMSI (Regolazione della Morosità nel servizio idrico integrato), alle cui disposizioni si rimanda per un maggiore dettaglio.

In ottemperanza alla normativa vigente, in nessun caso è applicata la disalimentazione:

- a) agli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale, beneficiari del bonus idrico;
- b) alle utenze relative ad attività di servizio pubblico, appartenenti alla categoria "Uso pubblico non disalimentabile".

4.1 Sollecito bonario

In caso di mancato pagamento delle bollette, passati **10 giorni** solari dalla scadenza, il Gestore può avviare la procedura di recupero del credito con l'invio di un primo sollecito bonario tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata. Il sollecito bonario non potrà essere inviato in caso di richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente.

Con il sollecito bonario il Gestore indicherà all'Utente: il riferimento alle fatture non pagate; i termini per la messa in mora; i termini da rispettare per l'attivazione della procedura di limitazione o disattivazione della fornitura; i recapiti con i quali l'Utente può comunicare l'avvenuto pagamento della fattura; il bollettino precompilato per il suo pagamento.

4.2 Costituzione in mora

Il Gestore successivamente all'invio del sollecito bonario, in caso di mancato pagamento delle fatture, **entro 25 giorni** solari dalla scadenza delle stesse, può procedere con la costituzione in mora dandone comunicazione all'Utente tramite raccomandata o posta elettronica certificata.

Nella comunicazione di messa in mora il Gestore dovrà indicare all'Utente finale, oltre al riferimento al sollecito bonario e alle fatture non pagate, il termine entro il quale lo stesso è tenuto a saldare i pagamenti pregressi (termine non inferiore a 40 giorni solari dal ricevimento da parte dell'Utente del sollecito bonario), la possibilità di chiedere la rateizzazione degli importi, la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura.

Al ricevimento della comunicazione di messa in mora, l'Utente può evitare la limitazione o l'interruzione della fornitura con il pagamento di quanto dovuto entro i termini stabiliti e la tempestiva presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, da inviare con i canali indicati chiaramente nella comunicazione di messa in mora.

Si precisa che la costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire risposta motivata a un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Quanto sopra non è applicabile nei casi in cui l'importo anomalo a cui si riferisce il reclamo sia inferiore a 50 euro o il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i 10 giorni solari dalla scadenza della fattura.

Qualora la costituzione in mora sia relativa a importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad allegare un avviso in cui ricorda all'Utente che non sono dovuti importi risalenti a più di due anni e lo invita a comunicare tempestivamente la volontà di eccepire la prescrizione di tali importi inoltrando i moduli necessari ai recapiti che indicherà nella nota stessa.

4.3 Rateizzazioni degli importi

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione

dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e con una periodicità pari a quella di fatturazione. La volontà di avvalersi di piani di rateizzazione con durata inferiore ai 12 mesi o personalizzati deve essere manifestata dall'Utente per iscritto, o in altro modo documentabile.

L'Utente deve aderire al piano di rateizzazione entro i 5 giorni antecedenti la scadenza di costituzione in mora (40 gg dal ricevimento del sollecito bonario) e contestualmente deve provvedere al pagamento della prima rata.

In caso di mancato pagamento anche di una sola rata del piano di rateizzazione, il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora, qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata. Decorso tale termine senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicandone l'avvenuto pagamento, il gestore, secondo le modalità ed i limiti definiti dal REMSI (Regolazione della Morosità nel servizio idrico integrato), ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

4.4 Utenze domestiche residenti

La limitazione della fornitura si può applicare in caso di Utenti domestici residenti e condominiali.

Qualora permanga lo stato di morosità, nel caso di Utenti domestici residenti, il Gestore può procedere alla limitazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora; escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito); siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario; l'intervento di limitazione sia tecnicamente fattibile.

Nel caso in cui non sia tecnicamente possibile la limitazione della fornitura, il Gestore è tenuto a comunicarlo all'Utente tramite lettera.

In costanza di mora da parte dell'Utente domestico residente il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura solo dopo aver provveduto alla limitazione della fornitura o all'invio della comunicazione che ne motivi l'impossibilità tecnica e qualora le fatture non pagate siano complessivamente superiori all'importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato.

Il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 o 25 gg solari dall'intervento di limitazione (oppure dall'invio della comunicazione di impossibilità di limitare) in funzione delle particolari condizioni dell'Utente finale definite dal REMSI, in particolare l'entità delle fatture non pagate dall'Utente stesso, la presenza di pregresse procedure di costituzione in mora o il mancato rispetto dei piani di rateizzazione.

Per le Utenze domestiche residenti, il Gestore può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore *solamente* nei casi in cui: si verifichi la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, oppure le medesime utenze non abbiano provveduto – nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione –

ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora), posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

4.5 Utenze condominiali

In caso di Utenze condominiali il Gestore può procedere alla limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora; aver escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito) e siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario.

Il Gestore non potrà procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura nel caso in cui il condominio abbia effettuato un pagamento parziale, in un'unica soluzione, pari almeno alla metà dell'importo dovuto, entro i termini indicati nella comunicazione di messa in mora.

A seguito del pagamento parziale il saldo di quanto dovuto dovrà essere effettuato entro sei (6) mesi, in caso contrario il Gestore avrà facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura.

4.6 Utenze non disalimentabili

In caso di Utente finale domestico residente non disalimentabile il Gestore può procedere alla *solita limitazione* della fornitura idrica dopo aver provveduto alla costituzione in mora, aver verificato che il deposito cauzionale non sia sufficiente a coprire il credito e ove siano decorsi i termini (40 giorni dal ricevimento del sollecito bonario) senza che l'Utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia richiesto la rateizzazione.

Per le utenze non disalimentabili in nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura.

4.7 Altre utenze

Per le altre tipologie di utenza (non specificate sopra) il Gestore può procedere alla sospensione o disattivazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora, escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito) e siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario.

4.8 Aspetti generali

La limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura, non può essere eseguita nei casi in cui l'Utente abbia provveduto al pagamento degli importi oggetto della costituzione in mora, dandone adeguata comunicazione al Gestore, oppure abbia richiesto la rateizzazione degli stessi entro i termini previsti.

La comunicazione dell'avvenuto pagamento può essere comunicata al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via APP o sito WEB, casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione (art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445), è fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

La limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura non può essere altresì eseguita quando gli importi oggetto del debito dell'Utente siano riferiti a servizi diversi rispetto da quelli della somministrazione del SII.

Il Gestore non può recarsi presso l'Utente finale per la limitazione/sospensione o disattivazione nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

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

Nel caso in cui la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura sia già avvenuta, l'Utente può, previa presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, richiedere la riattivazione della fornitura ridotta limitata/sospesa o disattivata per morosità. Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura entro un tempo massimo di 2 (due) giorni feriali e consecutivi o lavorativi (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno feriale successivo.

4.9 Costi a carico dell'Utente

Con la messa in mora il gestore può richiedere all'Utente finale, in aggiunta agli importi scaduti: a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario e della messa in mora; b) gli interessi di mora, calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%), c) gli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

In aggiunta a quanto sopra, il gestore può richiedere all'Utente finale: i costi dell'intervento per la limitazione della fornitura, incluso il costo del limitatore (nei casi previsti dal REMSI); i costi di sospensione/disattivazione della fornitura e i costi di ripristino/riattivazione della fornitura a seguito del pagamento delle somme dovute.

In nessun caso il Gestore può addebitare all'Utente finale moroso eventuali penali.

4.10 Indennizzi

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a € 30 nei casi in cui: abbia erroneamente sospeso o disattivato la fornitura a un Utente non disalimentabile; abbia disattivato la fornitura a un Utente domestico residente che non abbia manomesso i sigilli o che abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto; abbia limitato, sospeso o disattivato la fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora oppure

nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

Il Gestore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari a € 10 quando la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma: in anticipo rispetto al termine indicato per la costituzione in mora; non sia stato inviato il sollecito bonario; l'Utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi nei tempi e con le modalità previste.

ALLEGATO 1_ STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZI

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Descrizione	Indenniz
Tempo di prevenzione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente	30 euro
Tempo di prevenzione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di prevenzione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di prevenzione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di prevenzione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di prevenzione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se		
		4/anno se		
		6/anno se		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro

ALLEGATO 1_ bis STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI – Qualità tecnica (RQTII) e Misura (TIMSII)

Indicatore	Tipologia standard	Standard	Descrizione	Indennizzo automatico base
S1	Specifico	24 ore	Durata massima della singola sospensione programmata	30 euro
S2	Specifico	48 ore	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	30 euro
S3	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	30 euro
SR	Specifico	2/anno	SR1: Numero minimo di tentativi di raccolta della misura, relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	30 euro
		3/anno	SR2: Numero minimo di tentativi di raccolta della misura, relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	30 euro
SP	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	30 euro

ALLEGATO 2_ STANDARD GENERALI

Indicatore	Tipologia	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

ALLEGATO 3_GLOSSARIO

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

accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

albero fonico o IVR (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;

atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

Autorità è l'Autorità di regolazione per Energia, Reti e l'Ambiente (ARERA).

call center è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII;

Cassa è la Cassa per i Servizi Energetici Ambientali;

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente con sigillatura o rimozione del contatore;

codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

contatore accessibile è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

contatore non accessibile è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

contatore parzialmente accessibile è il contatore al quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della lettura in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il contatore è installato;

contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente e il Gestore del servizio;

data di invio è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

data di ricevimento è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D.Lgs. 152/06 e s.m.i.;

fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

misuratore accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

misuratore non accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

misuratore parzialmente accessibile è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il

misuratore è installato;

operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

perdite occulte sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;

portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

REMSI è il Testo integrato per la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;

riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;

richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;

servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:

✓ uso domestico residente,

✓ uso condominiale,

✓ uso domestico non residente,

- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:

✓ uso industriale,

✓ uso artigianale e commerciale,

✓ uso agricolo e zootecnico,

✓ uso pubblico non disalimentabile,

✓ uso pubblico disalimentabile,

✓ altri usi;

sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

TIBSI è il testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico;

TICSI è il testo integrato corrispettivi servizi idrici, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);

utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

utente (o utente finale) è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

utenti indiretti sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

utente finale non disalimentabile è l'utente finale per il quale, ai sensi delle vigenti normative, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

ALLEGATO 4_NUMERI UTILI

IRETI spa	
Indirizzo	Sede Legale Via Piacenza, 54, Genova GE Principali sedi operative: <ul style="list-style-type: none">- Genova, Via Piacenza, 54- Cogoleto, P.zza Caduti di Nassiriya, 3- Chiavari, Viale Millo, 92- Rapallo, Via Torino- Rossiglione, Via Caduti Libertà
Società operative Via SS. Giacomo e Filippo, 7 16122 Genova	IREN Acqua SpA IREN Acqua Tigullio SpA Piazza N.S. dell'Orto, 1 – 16043 Chiavari (GE) Amter SpA Via Rati, 66 - 16016 Cogoleto (GE)
Sito web	www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua

Servizio Clienti	800-969696 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 13,00)
Autolettura	➤ 800-800 608060 (Servizio automatico con chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare – attivo 24 ore su 24)
Pronto Intervento	800-010080 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	Ufficio Reclami & Privacy – Str.S.Margherita 6/A 43123 Parma
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	Str.S.Margherita 6/A 43123 Parma
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	ricevutepagamenti@gruppoiren.it
Numero telefonico per pratiche di riattivazione fornitura	011-19235805
Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Genova (ATO Centro-Est)	
Indirizzo	Largo Francesco.Cattanei, 3 - 16147 Genova
Sito web	http://ato.provincia.genova.it/

Comuni di Carasco, Casarza Ligure, Moneglia, Ne e Sestri Levante (Gestione IRETI S.p.A., ex gestione Società dell'Acqua Potabile srl)	
Indirizzo	Sede Legale: Via Latiro, 33 Sestri Levante

Sito web	www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua
Servizio Clienti	800-037346 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Autolettura	➤ 800-037346 (Servizio con operatore a chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Pronto Intervento	800-010080 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	Gestione clienti: Via Latiro, 33 Sestri Levante
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	Gestione clienti: Via Latiro, 33 Sestri Levante
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	clienti.sestrilevante@ireti.it
Numero telefonico per pratiche di riattivazione fornitura	011-19235805

E.G.U.A. srl	
Indirizzo	Sede Legale: Piazza Aldo Moro, 1 -16030 Cogorno
Sito web	www.egua.it
Servizio Clienti	800-362 233 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Autolettura	➤ 800-362 233 (Servizio con operatore a chiamata gratuita da

	telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Pronto Intervento	800-995 530 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	E.G.U.A. srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante (sede amministrativa-operativa)
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	E.G.U.A. srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	egua.srl@ireti.it

ALLEGATO 5_UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI

Per società AM.TER. S.p.A. — Iren Acqua S.p.A. – Iren Acqua Tigullio S.p.A. – IRETI S.p.A.

GENOVA

Via SS. Giacomo e Filippo 9 - 16122 Genova

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.30;

Sabato dalle 8.30 alle 12.30.

Sestri Levante*

Via Latiro, 33

Dal lunedì al giovedì dalle 8.15 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00;

Venerdì dalle 8.15 alle 14.30.

Chiavari*

Corso Dante 157

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.30;

Sabato dalle 8.30 alle 12.30.

Cogoleto

Piazzale Caduti di Nassiriya 3

Lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00.

Rapallo

Via S. Benedetto, 58

Lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 13.00;

Martedì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.00

E' disponibile un punto informativo presso i seguenti Comuni: Borzonasca, Castiglione Chiavarese, Cicagna, Montebruno, Recco, Ronco Scrivia, Rossiglione, Santo Stefano D'Aveto.

Per gli orari aggiornati degli sportelli e per eventuali ulteriori punti di contatto si rimanda al sito web del gestore.

*** Gli sportelli Sestri Levante e di Chiavari sono a disposizione anche degli utenti della società E.G.U.A. S.r.l.**

ALLEGATO 6_SERVIZI GESTITI DALLE SOCIETA' OPERATIVE PER COMUNE

COMUNE	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
Arenzano	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
Avegno	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Bargagli	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Bogliasco	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Borzonasca	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Busalla	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Camogli	IRETI	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Campo Ligure	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
Campomorone	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Carasco	Ireti S.p.A.	Ireti S.p.A.	Ireti S.p.A.
Casarza Ligure	Ireti S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Casella	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Castiglione Chiavarese	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Ceranesi	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Chiavari	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Cicagna	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Cogoleto	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
Cogorno	E.G.U.A. S.r.l.	E.G.U.A. S.r.l.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Coreglia Ligure	Ireti S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Crocefieschi	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Davagna	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Fascia	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Favale di Malvaro	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Fontanigorda	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Genova	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Gorreto	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Isola del Cantone	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Lavagna	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Leivi	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Lorsica	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Lumarzo	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Masone	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
Mele	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
Mezzanego	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Mignanego	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Moconesi	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Moneglia	Ireti S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.

COMUNE	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
Montebruno	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Montoggio	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Ne	Ireti S.p.A.	Ireti S.p.A.	Ireti S.p.A.
Neirone	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Orero	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Pieve Ligure	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Portofino	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Propata	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Rapallo	Ireti S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Recco	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Rezzoaglio	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Ronco Scrivia	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Rondanina	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Rossiglione	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
Rovegno	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
San Colombano Certenoli	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Santa Margherita Ligure	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Sant'Olcese	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Santo Stefano d'Aveto	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Savignone	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Serra Riccò	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Sestri Levante	Ireti S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Sori	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Tiglieto	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
Torriglia	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Tribogna	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Uscio	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Valbrevenna	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Vobbia	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Zoagli	IRETI	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.

ALLEGATO 7_DISCIPLINARE TECNICO PER LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE OCCULTE E MODULO DI RICHIESTA DELLE AGEVOLAZIONI

1. Oggetto:

Le agevolazioni minime, salvi ulteriori rilievi che possano emergere in fase di conciliazione, consistono in:

- nel caso di perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento.

Il presente disciplinare regola le modalità di applicazione delle agevolazioni connesse alla fornitura del servizio idrico integrato in caso di perdite idriche occulte. L'Utente che ha subito una perdita occulta, la quale ha comportato elevati consumi di acqua, potrà accedere ad una tariffazione agevolata relativa al consumo rilevato dal contatore nel periodo in cui si è verificata la perdita occulta secondo le disposizioni di cui al presente regolamento.

2. Condizioni necessarie per accedere alle agevolazioni:

Le **condizioni** necessarie per accedere alle agevolazioni sono le seguenti:

- a) deve essersi verificata una perdita nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore) non visibile e non dovuta ad incuria o negligenza nella conduzione dell'impianto d'utenza privato; a titolo esemplificativo e non esaustivo, non costituiscono perdite occulte le perdite visibili quali quelle riscontrate nei servizi igienici, negli addolcitori (da idranti o impianti d'innaffio), da rubinetteria in genere e/o da pozzetti ispezionabili; inoltre non rientrano nella presente disciplina le perdite causate da malfunzionamento di apparecchiature al servizio di utenze non domestiche che, in quanto tali, dovrebbero essere soggette a programmi di ispezione e/o di manutenzione periodica (es. banchi frigoriferi, ecc.);
- b) la perdita deve aver causato un incremento dei consumi eccedente di almeno il 30% il consumo medio giornaliero dell'utenza.
- c) la perdita (che può essere riscontrata dall'Utente stesso in seguito a controlli periodici del contatore, su segnalazione del Gestore o in seguito al ricevimento di una bolletta riportante consumi anomali) deve essere segnalata tempestivamente e per iscritto al Gestore, al più entro i 90 giorni solari dalla rilevazione della perdita e/o dalla data di comunicazione del consumo anomalo trasmessa dal Gestore.

3. Procedura di segnalazione e riparazione della perdita occulta da parte del Cliente e di verifica ed applicazione dell'agevolazione da parte del Gestore

In dettaglio, la **procedura** per la segnalazione della perdita occulta prevede:

- la segnalazione tempestiva da parte del Cliente al Gestore, al più entro 90 giorni dalla rilevazione della perdita occulta e/o dalla comunicazione di consumo anomalo, con la richiesta di agevolazione, da presentarsi per iscritto attraverso l'utilizzo della modulistica appositamente predisposta dal Gestore; al ricorrere delle suddette condizioni l'Utente è esentato temporaneamente (fino alla rideterminazione dell'importo di cui sotto) dal pagamento della/delle bollette relativa/e alla fornitura interessata da fuga occulta.
- la presentazione al Gestore della documentazione comprovante l'avvenuta riparazione (copia della fattura relativa all'intervento di riparazione) o, qualora la riparazione venga eseguita dall'Utente stesso (in economia), la presentazione di una dichiarazione sostitutiva di notorietà

attestante l'avvenuto intervento corredata da idonea documentazione fotografica comprovante l'intervento effettuato;

A chiusura della pratica il Gestore procederà a rideterminare l'importo effettivo, facendo riferimento al totale dei volumi effettivamente consumati, applicando le modalità previste dall'art. 5 del presente disciplinare.

In tutte le fasi successive alla segnalazione, il Gestore ha facoltà, tramite un suo incaricato, di effettuare sopralluoghi volti a verificare l'effettivo stato della perdita occulta.

4. Termini e modalità di presentazione della documentazione di riparazione

La riparazione del danno che ha causato la perdita occulta dovrà essere eseguita entro 90 giorni solari dalla data di prima segnalazione effettuata dal cliente e/o dalla comunicazione di consumo anomalo trasmessa dal Gestore, pena l'esclusione dall'agevolazione.

La riparazione dovrà inoltre essere certificata tramite fattura dell'intervento di sistemazione o, qualora i lavori fossero svolti in economia, da una dichiarazione sostitutiva di notorietà attestante l'avvenuto intervento corredata da idonea documentazione fotografica comprovante l'intervento effettuato.

Il modulo di segnalazione della perdita occulta e della domanda di agevolazione potrà essere richiesto dagli utenti presso gli Sportelli dedicati, oppure direttamente dal sito

<https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua>

5. Misura dell'agevolazione

Per il servizio di **acquedotto**, i metri cubi oggetto di agevolazione sono determinati secondo la seguente formula, mentre ai restanti volumi (fino al 130% rispetto al Ca) è applicata l'articolazione tariffaria vigente per la corrispondente tipologia d'uso:

$$C_g = \text{Max} \{ C_{\text{Tot}} - [(Ca/365 * G_f) * M_g]; 0 \}$$

Con:

- **C_g**= consumo oggetto di agevolazione che dovrà essere pagato come indicato di seguito nelle modalità di valorizzazione del consumo
- **C_{Tot}**= consumo effettivamente rilevato dal contatore nel periodo oggetto di perdita occulta
- **Ca** = consumo medio annuo riferito all'utenza oggetto di perdita occulta così come previsto da ARERA (Delibera 218/2016/R/idr e ss.mm.ii.)
- **G_f**= giorni intercorrenti tra la prima lettura reale precedente alla perdita occulta e l'ultima lettura reale successiva alla riparazione
- **M_g**= soglia di volume del consumo medio annuo (Ca), pari al 130%, a partire dalla quale viene riconosciuta l'agevolazione

Modalità di valorizzazione del consumo oggetto di agevolazione (C_g):

Modalità di valorizzazione del consumo oggetto di agevolazione (C_g):

- **per utenze domestiche** (residenti, non residenti, condominiali) il corrispettivo agevolato da applicare al **C_g** è il **25%** della Tariffa Base della tipologia d'uso di riferimento.

- **per utenze diverse dal domestico** il corrispettivo agevolato da applicare al **Cg** è il **50%** della Tariffa Base della tipologia d'uso di riferimento.

Per i servizi di **fognatura** e **depurazione**, al consumo eccedente il **Ca** riparametrato al periodo **Gf**, è applicato un corrispettivo nullo.

Il **Ca**, sopra riportato, è definito ai sensi della Normativa ARERA (Delibera 218/2016/R/idr e ss.mm.ii.) tenendo conto delle seguenti precisazioni:

a) nel caso in cui non vi siano letture reali antecedenti la perdita occulta (es. contatore inutilizzato oppure installato da poco tempo), la revisione dei consumi sarà effettuata in base a valori tecnici previsti o ad utenze analoghe.

b) nella determinazione del consumo medio dovranno essere escluse le letture inerenti ad altri consumi anomali precedenti derivanti da eventi diversi da quello analizzato (guasti, rotture per gelo, ecc.).

6. Periodo di copertura:

L'Utente potrà beneficiare dell'esenzione parziale del pagamento dei consumi per perdite occulte una sola volta in un biennio. L'esenzione parziale coprirà il periodo che va dall'ultima lettura reale antecedente la perdita occulta fino alla lettura di avvenuta riparazione, se presente, o fino alla lettura reale che comprovi l'eliminazione della dispersione d'acqua.

7. Disposizioni transitorie e finali

Nel caso in cui l'Utente sia in regola con i pagamenti antecedenti il consumo anomalo, il Gestore, fatto salvo diversa richiesta dell'Utente, propone circa l'importo effettivo rideterminato ai sensi del suddetto art. 5 un piano di rateizzazione da concordare con l'utente stesso.

Nel caso in cui la tipologia d'uso del servizio idrico sia tale da far ritenere ammissibile una sensibile varianza nei consumi annuali (consumi occasionali o discontinui, seconde case, ecc.), l'Utente avrà la facoltà di dimostrare, con documentazione prodotta a sua cura, il parziale o ridotto utilizzo del servizio nel periodo oggetto di revisione. Se tale documentazione sarà ritenuta consistente dal Gestore, quest'ultimo valuterà l'entità dell'agevolazione da riconoscere.

MODULO RICHIESTA AGEVOLAZIONE PER PERDITA IDRICA OCCULTA

Il sottoscritto _____ nato a _____ (_____)

il _____ residente a _____ (_____)

via _____ n. _____ n. cellulare _____

e-mail _____

Numero Cliente _____ Codice contratto _____

CF/PIVA della fornitura _____ Matr. Contatore _____

Punto di fornitura (PDF) _____ Indirizzo Fornitura: Comune _____

via _____ n. civico _____ Provincia _____

in qualità di Intestatario/Legale Rappresentante del Contratto di fornitura

Premesso:

- che sull'impianto interno relativo alla fornitura in oggetto si è verificata una perdita occulta già segnalata in data _____;
- che il guasto/fuga ha riguardato (*breve descrizione*):

- che la riparazione è stata effettuata in data _____
 - in proprio/in economia (*barrare il caso che ricorre*)
 - dalla Ditta _____
- che la lettura del contatore rilevata in data _____, dopo la riparazione dell'impianto, risulta essere mc _____

Chiede pertanto:

L'agevolazione a parziale copertura delle spese per perdite d'acqua occulte da pubblico acquedotto sulla base della disciplina vigente.

A questo fine **allega** la seguente documentazione:

- copia della fattura della Ditta che ha effettuato l'intervento, attestante la riparazione del guasto ed il ripristino dell'impianto interno (*oppure*)
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante l'avvenuta riparazione del guasto e ripristino dell'impianto interno effettuati "in proprio/in economia";
- copia di un documento di identità in corso di validità (*obbligatoria*)

Il sottoscritto dichiara di essere a conoscenza che, in applicazione dell'art. 76 del DPR n. 445/2000, il rilascio di dichiarazioni mendaci, la formazione e/o l'utilizzo di atti falsi è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia, e che, a norma dell'art. 75 del DPR n. 445/2000, gli stessi comportano la decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazioni non veritiere.

(luogo e data)

(timbro e firma leggibile del dichiarante)

Modalità di recapito del presente modulo:

- tramite e-mail all'indirizzo: perditeocculte@gruppoiren.it
- consegnandolo agli sportelli territoriali Iren
- tramite posta all'indirizzo: Gruppo Iren - Servizio Gestione Clienti, Strada S. Margherita, 6/a – 43123 Parma (PR)

OGGETTO: Aggiornamento della Carta del Servizio Ambito Territoriale di Genova – ATO Centro Est realizzato dall’Ente di Governo dell’Ambito della Città metropolitana di Genova in concerto con il Gestore Unico del servizio IRETI S.p.A.

RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO

Con la presente relazione di accompagnamento l’Ente di Governo dell’Ambito della Città Metropolitana di Genova specifica le principali modifiche apportate ai contenuti della Carta del Servizio Ambito Territoriale di Genova – ATO Centro Est e dei relativi allegati a seguito dell’adeguamento alle principali novità normative di settore e alle disposizioni regolamentari emanate dall’Autorità di Regolazione per l’Energia, Reti e Ambiente (ARERA) oggetto di adeguamento da parte dell’Autorità stessa.

Oltre all’inserimento nel documento di appositi riferimenti normativi e regolatori di settore, si è proceduto all’inserimento di una puntuale regolamentazione della disciplina relativa alla gestione delle perdite idriche occulte.

Si segnalano, infatti, le copiose richieste di agevolazione per perdita che pervengono ogni anno al Gestore e che necessitano da parte degli Uffici preposti di apposita valutazione per le verifiche circa la possibilità di accesso per l’utente al ricalcolo dei consumi. Si veda in particolare **l’Allegato 7 “Disciplinare Tecnico per la gestione delle perdite idriche occulte e modulo di richiesta delle agevolazioni”** al documento in esame.

Si tratta di una delle novità più rilevanti della Carta del Servizio in quanto, per la prima volta, è stato inserito un documento *ad hoc* dedicato alla disciplina delle perdite idriche occulte.

Si evidenzia inoltre che per la realizzazione dell’adeguamento normativo si è proceduto all’esame delle seguenti Deliberazioni dell’Autorità qui di seguito indicate:

Deliberazione ARERA	Descrizione Sintetica
Deliberazione 86/2013/R/IDR <i>Deposito Cauzionale e successive modifiche ed integrazioni</i>	Approva la disciplina del deposito cauzionale nell’ambito del servizio idrico integrato specificandone i contenuti.
Deliberazione 655/2015/R/IDR <i>Qualità contrattuale (RQSII) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Definisce livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l’individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all’utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell’utenza medesima. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere all’utente per tutte le

	prestazioni soggette a standard specifici di qualità.
Deliberazione 463/2016/R/com <i>Fatturazione (TIF) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Approva il " <i>Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)</i> " ed introduce indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese in tema di misura. Si prevedono nuovi e ulteriori obblighi in capo al gestore circa l'emissione e la periodicità delle fatture di periodo.
Deliberazione 209/2016/E/com <i>Conciliazione (TICO) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Disciplina lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione e altri organismi, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale nelle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, in attuazione dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo.
Deliberazione 218/2016/R/IDR <i>Regolazione del servizio di Misura (TIMSII) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Disciplina il servizio di misura di utenza del SII definendo le responsabilità, gli obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, le procedure per la raccolta delle misure (compresa l'autolettura), nonché per la validazione, stima e ricostruzione dei dati. Sono infine individuati gli obblighi di archiviazione, messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura, e di registrazione e comunicazione di informazioni all'Autorità.
Deliberazione 917/2017/R/IDR <i>Qualità tecnica (RQTI)</i>	Definisce livelli minimi ed obiettivi qualità tecnica nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di: i) standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, ii) standard generali che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio iii) prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo

	incentivante associato agli standard generali.
Deliberazione 897/2017/R/IDR <i>Bonus sociale idrico (TIBSI) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Definisce le modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale. La disciplina in materia di bonus sociale idrico si applica a far data dal 1° gennaio 2018.
Deliberazione 311/2019/R/IDR <i>Morosità (REMSI) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Illustra le direttive per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato, inquadrandosi nell'ambito della linea d'intervento dell'Autorità tesa a disciplinare le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli utenti vulnerabili. La regolazione della morosità nel SII è entrata in vigore dal 1° gennaio 2020.

A seguire sono indicate le principali modifiche, inserimenti ed integrazioni di carattere sostanziale ed operativo apportate al documento:

1- PREMESSA	
Inserimento e aggiornamento in premessa delle Deliberazioni di settore emanate dall'Autorità e sopra citate in tabella.	
1.1 Contenuti della Carta	Inserimento e aggiornamento delle Deliberazioni di settore.
2 - PRINCIPI GENERALI	
Nessuna modifica o integrazione	
3 - INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI	
Si è proceduto ad eliminare le sanzioni disciplinate nella Carta del Servizio applicabili da parte dell'ATO nei confronti del Gestore e che di fatto si sovrapponevano a quelle previste dall'Autorità in caso di violazione degli standard generali di qualità dei servizi indicati nella Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr - Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico	

Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) e comminate da ARERA in occasione delle verifiche automatiche sulla qualità del servizio.

3.1 RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1.1 Sportelli fisici	Nessuna modifica o integrazione
3.1.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici	Nessuna modifica o integrazione
3.1.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza	<p>Nel presente articolo si è proceduto ad eliminare il richiamo agli SMS per le autoletture in quanto, ad oggi, il servizio non è disponibile.</p> <p>I Gestore non ha infatti previsto il suddetto sistema per la comunicazione ma utilizza solo Numero Verde o contatto email.</p>
3.1.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico	Nessuna modifica o integrazione
3.1.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni	<p>Nel presente articolo è stato adeguato il termine entro il quale il Gestore deve fornire risposta motivata alle richieste scritte di informazioni degli utenti con quanto previsto dalla Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr - (RQSII).</p> <p>Per meglio precisare: prima si indicava che <i>il Gestore risponde per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto (tramite posta, maschera web disponibile sul sito internet o consegna presso lo sportello fisico del gestore) entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, <u>facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale</u></i>; quanto appena indicato non era corretto poiché consentiva che, nel caso in cui si fosse persa la richiesta nel sistema informatico e fosse poi stata “ritrovata” mesi dopo la data di invio ,facesse fede la protocollazione aziendale aggirando i termini.</p> <p>Nella nuova Carta è invece indicato entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della</p>

	richiesta dell'utente finale senza spazio all'interpretazione.
3.1.6 Procedure di reclamo	Nessuna modifica o integrazione
3.1.7 Risposta motivata ai reclami scritti	In riferimento alla risposta motivata ai reclami scritti si è proceduto come al punto 3.1.5 alla modifica dei termini di decorrenza per la risposta.
3.1.8 Procedure di risoluzione alternative delle controversie	<p>Nel presente articolo sono state specificate le modalità di accesso alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione meglio precisando le concrete possibilità al quale l'utente può accedere per risolvere le controversie che dovessero insorgere.</p> <p>In particolare si precisa che ATO mette a disposizione un tentativo di conciliazione al quale l'utente potrà accedere gratuitamente qualora non dovesse essere soddisfatto delle risposte del gestore a suo reclamo.</p>
3.1.9 Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati e bonus idrico integrativo	<p>Si evidenzia che tale articolo è stato aggiornato sulla base delle integrazioni alla Deliberazione n. 897/2027/R/IDR- Bonus sociale idrico (TIBSI) da parte del Gestore. In particolare sono delineate le nuove procedure da mettere in atto per richiedere l'accesso all'agevolazione sociale.</p> <p>Si evidenzia altresì che ATO riconosce un ulteriore bonus idrico integrativo da corrispondere ai medesimi soggetti aventi diritto al bonus sociale idrico residenti nella Città metropolitana di Genova.</p>
3.1.10 Associazioni dei consumatori	Nessuna modifica o integrazione
3.2 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	
3.2.1 Tempo di preventivazione	Nessuna modifica o integrazione
3.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza	Nessuna modifica o integrazione
3.2.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura	Nessuna modifica o integrazione

3.2.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Nessuna modifica o integrazione
3.2.5 Tempo di esecuzione della voltura	Nessuna modifica o integrazione
3.2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	Nessuna modifica o integrazione
3.2.7 Verifica tecnica sui misuratori	Nessuna modifica o integrazione
3.2.8 Verifica del livello di pressione	Nessuna modifica o integrazione
3.2.9 Appuntamenti concordati	Nessuna modifica o integrazione
3.2.10 Pronto Intervento	Nessuna modifica o integrazione
3.3 ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	
3.3.1 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione	Nessuna modifica o integrazione
3.3.2 Applicazione della tariffa	Nessuna modifica o integrazione
3.3.3 Fatturazione	Nessuna modifica o integrazione
3.3.4 Modalità e strumenti di pagamento	Nessuna modifica o integrazione
3.3.5 Prescrizione	Nessuna modifica o integrazione
3.3.6 Rettifica di fatturazione	Nessuna modifica o integrazione
3.3.7 Perdite occulte	In riferimento alle perdite idriche occulte è stata indicata la percentuale di consumo minima prevista (almeno pari al 30% del consumo medio giornaliero dell'utenza riferibile agli ultimi due anni) per poter accedere all'agevolazione in fattura disciplinata in dettaglio nell'Allegato 7 al punto 5
3.3.8 Ricostruzione dei consumi	Nessuna modifica o integrazione
3.3.9 Deposito cauzionale	Nessuna modifica o integrazione
3.4 GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO	
3.4.1 Continuità del servizio	Nessuna modifica o integrazione
3.4.2 Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)	Nessuna modifica o integrazione

3.4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2)	Nessuna modifica o integrazione
3.4.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)	Nessuna modifica o integrazione
3.4.5 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna	Nessuna modifica o integrazione
3.4.6 Qualità dell'acqua erogata	Nessuna modifica o integrazione
3.4.7 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa	Nessuna modifica o integrazione
3.5 INDENNIZI AUTOMATICI	
3.5.1 Indennizzi Automatici	
4 GESTIONE DELLA MOROSITA'	
4.1 Sollecito bonario	Nessuna modifica o integrazione
4.2 Costituzione in mora	Nessuna modifica o integrazione
4.3 Rateizzazioni degli importi	Nessuna modifica o integrazione
4.4 Utenze domestiche residenti	Nessuna modifica o integrazione
4.5 Utenze condominiali	Nessuna modifica o integrazione
4.6 Utenze non disalimentabili	Nessuna modifica o integrazione
4.7 Altre utenze	Nessuna modifica o integrazione
4.8 Aspetti generali	Nessuna modifica o integrazione
4.9 Costi a carico dell'Utente	Nessuna modifica o integrazione
4.10 Indennizzi	Nessuna modifica o integrazione
ALLEGATI	
ALLEGATO 1 STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI	Nessuna modifica o integrazione
ALLEGATO 1bis STANDARD SPECIFICI E RELATIVI	Nessuna modifica o integrazione

INDENNIZZI – Qualità tecnica (RQTII) e Misura (TIMSII)	
ALLEGATO 2 STANDARD GENERALI	Nessuna modifica o integrazione
ALLEGATO 3 GLOSSARIO	Nessuna modifica o integrazione
ALLEGATO 4 NUMERI UTILI	Corretta indicazione della sede legale di IRETI Spa.
ALLEGATO 5 UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI	Nessuna modifica o integrazione
ALLEGATO 6 SERVIZI GESTITI DALLE SOCIETA' OPERATIVE PER COMUNE	Nessuna modifica o integrazione
ALLEGATO 7 <i>DISCIPLINARE TECNICO PER LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE OCCULTE E MODULO DI RICHIESTA DELLE AGEVOLAZIONI</i>	<p>Si evidenzia che tale Disciplinare specifica e dettaglia le procedure in capo al gestore e all'utente da porre in essere in caso di perdita idrica occulta con particolare riferimento ai requisiti di accesso e alle modalità di ricalcolo.</p> <p>L'allegato acclude inoltre anche il "Modulo Richiesta Agevolazione per perdita idrica occulta" che l'utente finale deve compilare per effettuare la richiesta al gestore.</p>

COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE

1 – Attività normativa (Statuto e Regolamenti) – Atti fondamentali in materia di Servizi pubblici locali a rete (idrico – rifiuti - tpl)

ESITO DI ESAME ISTRUTTORIO

SEDUTA DEL **25 SETTEMBRE 2023**
ARGOMENTO IN DISCUSSIONE:

PROPOSTA N. **2083**
OGGETTO: **AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO DI UTENZA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E DELLA CARTA DEL SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE DI GENOVA - ATO CENTRO EST, REALIZZATI DALL'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA IN CONCERTO CON IL GESTORE UNICO DEL SERVIZIO IRETI S.P.A. – Prop.2083**
Relatore: Cons. Carlo Gandolfo

All'esito della discussione, la proposta in esame ha conseguito la seguente votazione:

Componente	Gruppo	Delegato da:	Voti rappr	Votazione			
				Favorevole	Contrario	Astenuto	Assente al voto
BOTTA D.	per la CITTA' METROPOLITANA		5				
PERAGALLO M				X			
ROBELLO G.	FRATELLI D'ITALIA		2	X			
GANDOLFO C.							
ROSSI A.	LEGA CITTA' METROPOLITANA GENOVA/SALVINI		3	X			
SENAREGA F.							
PODESTA' F.	Forza Italia		2	X			
TASSO G.							
BRUCCOLERI M.	CIVICI DEMOCRATICI PROGRESSISTI		3				
DAMONTE S.				X			
COSTA L.	CIVICI DEMOCRATICI PROGRESSISTI		3	X			
VILLA C.							
Totali			18	18			

Annotazioni:

In virtù della votazione espressa il parere della Commissione è:

FAVOREVOLE

CONTRARIO

senza modificazioni

con modificazioni

Genova, 25 Settembre 2023

f.to Il Presidente
Andrea Rossi

Seduta del 9 agosto 2023

Oggetto: Esame istruttorio di 1. Carta del Servizio Idrico Integrato; 2. Regolamento di Utenza del Servizio Idrico Integrato.

N.	COMUNE	RAPPRESENTATO DA		interventuti se diversi dai rappresentanti	Rappresentanza ATO	POPOLAZIONE AL 31-12-12 (15 censimento)	Appello		VOTO (F = Favorevole, C = Contrario, A = Astenuto)
		Carica	Cognome e nome				presente	assente	
1	COGOLETO				Zona Argentea (Comuni di Arenzano e Cogoleto)	11.584		x	
2	AVEGNO	SINDACO	CANEVELLO FRANCO AGOSTINO		Golfo Paradiso (Comuni di Avegno, Bogliasco, Camogli, Pieve Ligure, Recco, Uscio e Sori)	2.539	x		f
3	GENOVA			Roberto Valcada - Giuseppe Vestrelli	Comune di Genova	586.180	x		f
4	ISOLA DEL CANTONE	SINDACO DI VALBREVENNA	BRASCESCO MICHELE		Alta Valle Scrivia (Comuni di Busalla, Casella, Crocefleschi, Isola C., Montoggio, Savignone, Ronco Scrivia, Valbrevenna e Vobbia)	1.535	x		f
5	LAVAGNA	ASSESSORE	EMANUELE GOVERNARI		Golfo Tigullio (Comuni di Chiavari, Lavagna, Lelvi, Portofino, Rapallo, Santa Margherita e Zoagli)	12.579		x	
6	MELE	VICE SINDACO	STEFANO POGGI		Unione di Comuni Stura Orba e Leira (Comuni di Campoligure, Mele, Masone, Rossiglione e Tiglieto)	2.687	x		f
7	NEIRONE	SINDACO	STEFANO SUDERMANIA		Val Fontanabuona (Comuni di Carasco, Cicagna, Cogorno, Coreglia Ligure, Favale M., Lorsica, Lumarzo, Moconesi, Neirone, Orero, San Colombano Certenoli e Tribogna)	984	x		f
8	SANTO STEFANO D'AVETO	SINDACO	GIUSEPPE TASSI		Valli Aveto, Graveglia e Sturla (Comuni di Borzonasca, Mezzanego, Ne, Rezzoaglio e S. Stefano D'Aveto)	1.217	x		f
9	SERRA RICCO'	VICE SINDACO	ALESSANDRO PARODI		Valpolcevera (Comuni di Campomorone, Ceranesi, Mignanego, Sant'Olcese e Serra Ricco)	7.931	x		f
10	SESTRI LEVANTE	ASSESSORE	SARA PELLEGRINO		Val Petronio (Comuni di Casarza Ligure, Castiglione Chiavarese, Moneglia e Sestri Levante)	18.172	x		f
11	TORRIGLIA	SINDACO	BELTRAMI MAURIZIO		Valli Trebbia e Alta Val Bisagno (Comuni di Bargagli, Davagna, Fascia, Fontanigorda, Gorreto, Montebruno, Propata, Rondanina, Rovegno e Torriglia)	2.392	x		f
totale popolazione						647.800	9	2	9

APPELLO	presenti	assenti	verifica conteggio
Numero Comuni	9	2	11
Popolazione rappresentata	623.637	24.163	647.800

ESITO VOTAZIONE	Numero Comuni	Popolazione rappresentata
Favorevoli	9	623.637
Contrari	0	0
Astenuti	0	0
votanti	9	623.637

Maggioranze richieste:		Verifica maggioranze
maggioranza dei Comuni pari a	6	SI
maggioranza popolazione pari a	323.901	SI

In virtù della votazione espressa	IL COMITATO SERVIZIO IDRICO INTEGRATO ESPRIME PARERE FAVOREVOLE
-----------------------------------	--

Genova, 9 agosto 2023

Per la Direzione Ambiente





CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Direzione Ambiente

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA E CORRETTEZZA AMMINISTRATIVA

Sulla sopracitata proposta si esprime, ai sensi degli articoli 49 e 147 bis primo comma del decreto legislativo n.267/2000, parere FAVOREVOLE in ordine al parere di regolarità tecnica attestante anche la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Genova li, 28/08/2023

**Sottoscritto dal Dirigente
(AGOSTINO RAMELLA)
con firma digitale**



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Certificato di avvenuta pubblicazione

Decreto del Sindaco//Deliberazione N. 23 del 27/09/2023

DIREZIONE

Direzione Ambiente

**Oggetto: APPROVAZIONE DELL'AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO
D'UTENZA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E DELLA CARTA DEL SERVIZIO,
AMBITO TERRITORIALE DI GENOVA - ATO CENTRO EST - REALIZZATI
DALL'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI
GENOVA IN CONCERTO CON IL GESTORE UNICO DEL SERVIZIO IRETI S.P.A.**

Si dichiara l'avvenuta regolare pubblicazione all'Albo Pretorio Online della Città Metropolitana di Genova dal 28/09/2023 al 13/10/2023 per 15gg. consecutivi con numero: 1625/2023

Genova li, 17/10/2023

Sottoscritta
dall'Incaricato della Pubblicazione
(FRANCESCO GAMBINO)
con firma digitale