



**CITTÀ DI PESCARA**  
**AREA TECNICA E LL. PP.**  
**SETTORE IDRICO INTEGRATO**

**REGOLAMENTO DEL SETTORE IDRICO**  
**INTEGRATO**  
**SERVIZIO IDRICO**  
**SERVIZIO FOGNATURE E DEPURAZIONE**

**Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n°21 in data 04/02/2002**

**REGOLAMENTO DEL SETTORE IDRICO INTEGRATO**

**INDICE**

## CAPO I – CONDIZIONI GENERALI

Art. 1 Titolarità del Servizio.....	Pag.
5	
Art. 2 Servizio di approvvigionamento e di distribuzione idrica.....	Pag.
5	
Art. 3 Servizio di fognatura.....	Pag.
6	
Art. 4 Servizio di depurazione.....	Pag.
6	
Art. 5 Servizio idrico integrato.....	Pag.
7	
Art. 6 Uso dell'acqua.....	Pag.
7	
Art. 7 Uso delle opere di fognatura e depurazione.....	Pag.
8	

## CAPO II – CONTRATTI

Art. 8 Richiesta di somministrazione.....	Pag.
9	
Art. 9 Destinatario della somministrazione.....	Pag.
10	
Art. 10 Perfezionamento del contratto.....	Pag.
10	
Art. 11 Durata dei contratti.....	Pag.
11	

Art. 12 Recesso dal contratto.....	Pag.
11	
Art. 13 Subentro di utenza.....	Pag.
11	
Art. 14 Trasformazione d'uso e modifica dell'impegnativo contrattuale.....	Pag.
11	
Art. 15 Sospensione della somministrazione.....	Pag.
12	
Art. 16 Clausola risolutiva espressa.....	Pag.
12	
Art. 17 Decesso del cliente.....	Pag.
12	
Art. 18 Fallimento del cliente.....	Pag.
13	
 CAPO III - ALLACCIAMENTI	
Art. 19 Spese di allacciamento.....	Pag.
14	
Art. 20 Spostamento contatori e allacciamenti – riallacci a nuove condotte.....	Pag.
15	
Art. 21 Prescrizioni tecniche.....	Pag.
15	
 CAPO IV – IMPIANTI INTERNI	
Art. 22 Impianti interni di acquedotto.....	Pag.
16	

Art. 23 Impianti interni di fognatura.....	Pag.
16	

Art. 24 Prescrizioni e collaudo.....	Pag.
17	

#### CAPO V – APPARECCHI DI MISURA E CONTROLLO

Art. 25 Apparecchi di misura.....	Pag.
18	

Art. 26 Posizione e custodia degli apparecchi di misura.....	Pag.
18	

Art. 27 Guasti e lettura degli apparecchi.....	Pag.
19	

Art. 28 Apparecchi di misurazione e controllo degli scarichi.....	Pag.
19	

#### CAPO VI – TARIFFE E MODALITA' DI RISCOSSIONE

Art. 29 Impegnativi contrattuali.....	Pag.
21	

Art. 30 Determinazione delle tariffe.....	Pag.
21	

Art. 31 Articolazione delle tariffe.....	Pag.
21	

Art. 32 Rilevazione dei consumi.....	Pag.
22	

Art. 33 Fatturazione.....	Pag.
22	

Art. 34 Modalità di pagamento.....	Pag.
22	

## CAPO VII – AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO

Art. 35 Norma di rinvio.....	Pag.
23	

Art. 36 Autorità competente.....	Pag.
23	

Art. 37 Classificazione degli scarichi.....	Pag.
23	

Art. 38 Disciplina degli scarichi domestici ed assimilabili nonché pluviali.....	Pag.
24	

Art. 39 Disciplina degli scarichi industriali.....	Pag.
24	

Art. 40 Disciplina degli scarichi industriali contenenti sostanze pericolose.....	Pag.
24	

Art. 41 Autorizzazione allo scarico.....	Pag.
25	

Art. 42 Sospensione e revoca dell'autorizzazione.....	Pag.
25	

Art. 43 Spese di istruttoria e di controllo.....	Pag.
26	

## CAPO VIII – SERVIZIO DI TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE

### CONFERITE A MEZZO DI AUTOBOTTI

Art. 44 Disciplina dei conferimenti.....	Pag.
27	

Art. 45 Richiesta di somministrazione.....	Pag.
27	
Art. 46 Perfezionamento e durata del contratto.....	Pag.
28	
Art. 47 Controlli.....	Pag.
28	
Art. 48 Tariffa.....	Pag.
28	
Art. 49 Clausola risolutiva espressa.....	Pag.
28	
 CAPO IX - CONTROLLI	
Art. 50 Personale addetto al controllo.....	Pag.
29	
Art. 51 Esecuzione dei controlli.....	Pag.
29	
 CAPO X – SERVIZIO DI RIPARTO FRA LE SOTTOUTENZE	
Art. 52 Richiesta del servizio.....	Pag.
30	
Art. 53 Canone del servizio di riparto.....	Pag.
30	
 CAPO XI - NORME TRANSITORIE FINALI	
Art. 54 Adeguamento dei contratti esistenti.....	Pag.
31	

Art. 55 Applicabilità del diritto comune.....	Pag.
	31
Art. 56 Obbligatorietà.....	Pag.
	31
Art. 57 Approvazione ed entrata in vigore.....	Pag.
	31

## REGOLAMENTO DEL SETTORE IDRICO INTEGRATO DEL COMUNE DI PESCARA

### CAPO I

#### CONDIZIONI GENERALI

##### **Art. 1** *(Titolarietà del Servizio)*

1. Il Settore Idrico Integrato dell'Amministrazione Comunale di Pescara, di seguito denominato "Amministrazione", ai sensi dell'art.10 comma1 della Legge 05.01.1994 n°36, provvede alla gestione del ciclo idrico integrato dell'acqua ed in particolare, alla adduzione, accumulo e distribuzione ad usi civili dell'acqua, nonché al servizio di fognatura, depurazione e smaltimento delle acque reflue, nel territorio del Comune di Pescara;

2. Il presente Regolamento disciplina:
  - a) i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione del servizio ed i rapporti con i clienti;
  - b) la somministrazione dei servizi di approvvigionamento idrico, di distribuzione idrica, di fognatura e di depurazione nei confronti dei clienti;
3. L'Amministrazione si riserva la facoltà di incaricare per funzioni determinate e specialistiche, idonee imprese o società al fine di migliorare il servizio e rendere lo stesso produttivo ed economico, nel rispetto della qualità resa alla clientela.

#### **Art. 2**

##### *(Servizio di approvvigionamento e di distribuzione idrica)*

1. L'Amministrazione utilizza l'approvvigionamento idrico da Enti fornitori che provvedono alla fornitura idrica attraverso apposite condotte e serbatoi di accumulo presenti anche sul territorio comunale, di cui ne assicura la gestione e manutenzione;
2. Tale Consorzio provvede altresì, secondo le esigenze dell'Amministrazione, a modulare le forniture idriche ed eventualmente a potenziare gli impianti di adduzione esistenti;
3. L'Amministrazione presta il servizio di distribuzione dell'acqua per usi civili nel territorio del Comune stesso, nei limiti delle disponibilità idriche e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio, secondo contratti di somministrazione alle condizioni tutte del presente Regolamento.
4. Nelle zone in cui la rete idrica sia stata realizzata da terzi in forza di convenzione con il Comune, la somministrazione potrà avvenire solo dopo l'assunzione in gestione di dette opere da parte dell'Amministrazione. Essa assumerà la gestione delle opere dopo averle collaudate al fine di verificarne la conformità alle norme in vigore, la compatibilità con il sistema gestionale e l'idoneità all'esercizio. Il soggetto realizzatore dovrà corrispondere preventivamente le spese di collaudo stabilite dall'Amministrazione e tutte quelle spese che dovessero rendersi necessarie per realizzare opere ed accorgimenti ritenuti necessari dall'organo di collaudo o dall'Amministrazione stessa, per il buon esito delle operazioni di messa in esercizio.
5. Nelle zone non servite da rete idrica e per le quali l'Amministrazione non abbia in corso lavori di ampliamento, e comunque nelle strade non canalizzate, la somministrazione potrà avvenire previo rilascio agli utenti interessati di autorizzazione dell'Amministrazione stessa a condizione che il richiedente realizzi a proprie spese il nuovo tronco di distribuzione oltre alla derivazione, secondo le caratteristiche riportate in un progetto esecutivo redatto a spese del richiedente da tecnico abilitato, preventivamente concordato con l'ufficio tecnico - Settore Idrico Integrato- dell'Amministrazione. Le nuove opere, una volta collaudate e riconsegnate, restano in gestione all'Amministrazione che potrà disporre per ulteriori allacciamenti ed estensioni.
6. L'Amministrazione assicura la somministrazione del servizio di distribuzione idrica fino all'apparecchio di misura.

#### **Art. 3**

##### *(Servizio di fognatura)*

1. L'Amministrazione somministra il servizio di fognatura nel territorio comunale nei limiti fissati dalla normativa di riferimento, secondo autorizzazione alla somministrazione alle condizioni tutte del presente Regolamento;
2. Nelle zone in cui la rete di fognatura sia stata realizzata da terzi in forza di convenzione o autorizzazione, la somministrazione potrà avvenire dopo l'assunzione in gestione di dette opere da parte dell'Amministrazione. Essa assumerà la gestione delle opere dopo averle collaudate al fine di verificarne



la conformità alle norme in vigore, la compatibilità con il sistema gestionale e l'idoneità all'esercizio. Il soggetto realizzatore dovrà corrispondere preventivamente le spese di collaudo stabilite dall'Amministrazione e tutte quelle spese che dovessero rendersi necessarie per realizzare opere ed accorgimenti ritenuti necessari dall'organo di collaudo o dall'Amministrazione stessa, per il buon esito delle operazioni di messa in esercizio.

3. Nelle zone non servite da rete di fognatura e per le quali l'Amministrazione o altri Enti non abbiano in corso lavori di ampliamento, e comunque nelle strade non canalizzate, la somministrazione potrà avvenire previo rilascio agli utenti interessati di autorizzazione dell'Amministrazione stessa a condizione che il richiedente realizzi a proprie spese il nuovo tronco di canalizzazione oltre alla derivazione e l'allacciamento, secondo le caratteristiche riportate in un progetto esecutivo redatto a spese del richiedente da tecnico abilitato, preventivamente concordato con l'ufficio tecnico - Settore Idrico Integrato - dell'Amministrazione. Le nuove opere, una volta collaudate e riconsegnate, restano in gestione all'Amministrazione che potrà disporne per ulteriori allacciamenti ed estensioni.

#### **Art. 4**

*(Servizio di depurazione)*

L'Amministrazione fornisce il servizio di depurazione, compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dell'impianto, alle condizioni del presente Regolamento, nella parte del territorio comunale servito dai collettamenti di fognatura già realizzati o da realizzare. Inoltre può fornire tale servizio anche ai Comuni limitrofi, attraverso apposite convenzioni.

#### **Art. 5**

*(Servizio idrico integrato)*

Nel proprio territorio l'Amministrazione somministra, oltre al servizio di distribuzione idrica, quello di fognatura e quello di depurazione, la somministrazione è unica secondo contratti di somministrazione integrata alle condizioni tutte del presente Regolamento.

#### **Art. 6**

*(Uso dell'acqua)*

1. L'Amministrazione somministra acqua prioritariamente per uso potabile e, compatibilmente con le disponibilità idriche, anche per altri usi per i quali si riserva di fornire acque con qualità diverse nel rispetto della disciplina vigente. La distribuzione dell'acqua potabile alla popolazione è fatta *gratuitamente* mediante fontanelle appositamente installate dal Comune, nei punti opportuni, prescelti in relazione alle pubbliche necessità da soddisfare, *a pagamento* secondo convenzione con gli aventi diritto, presso le condotte pubbliche di distribuzione;
2. L'acqua somministrata non può essere utilizzata per immobili ed unità abitative diverse da quelle specificate nel contratto di fornitura. È fatto assoluto divieto di:
  - attingere o derivare acqua dalle fontanelle pubbliche mediante canali, tubi ed altri simili mezzi, per condurla in locali privati, pozzi, cisterne, e simili, oppure riempire botti, cisterne od altri grossi recipienti;
  - attingere, deviare o derivare acqua da somministrazioni per uso domestico, per usi non domestici, come per innaffiare orti, giardini, lavare automobili, autocarri, natanti e veicoli in genere, per impiegarla in lavori edili, ecc...;
  - attingere acqua ed usare direttamente le fontane od altre attrezzature pubbliche, non predisposte allo scopo per lavare e sciacquare panni.

3. La somministrazione può essere concessa per i seguenti usi ai quali corrispondono profili tariffari differenziati:

**A. uso potabile ed igienico-sanitario:**

- a) *domestico*: riguarda l'erogazione di acqua ad immobili destinati alla residenza ed ad attività ad essa accessorie e a comunità che non esercitano attività commerciali o comunque aventi fine di lucro;
- b) *commerciale*: riguarda l'erogazione di acqua ad insediamenti in cui si svolge un'attività di intermediazione e di scambio di beni e servizi;
- c) *artigianale, agricolo ed industriale*: riguarda l'erogazione di acqua ad insediamenti in cui si svolge un'attività produttiva che richiede l'uso di acqua potabile ai fini del trattamento, conservazione, immissione sul mercato di prodotti e sostanze destinate al consumo umano (art. 2, comma 1, lettera b del DPR 236/88) e/o per soddisfare le esigenze potabili ed igienico-sanitarie delle maestranze;
- d) *pubblico*: riguarda l'erogazione di acqua a:
  - I) impianti ed edifici destinati a soddisfare direttamente esigenze di pubblico generale interesse per i quali l'Ente pubblico competente ha disposto la somministrazione;
  - II) fontanine e idranti stradali per i quali l'Ente pubblico competente ha disposto la somministrazione e ne rimanga intestatario;
- e) *navi e natanti*: riguarda l'erogazione di acqua a navi e natanti effettuata direttamente dalla Amministrazione.

**B. uso non potabile:**

- a) *artigianale, agricolo, commerciale ed industriale*: riguarda l'erogazione di acqua ad insediamenti in cui si svolge un'attività produttiva diversa da quella prevista al precedente punto A. lettere b) e c) del presente articolo;
- b) *antincendio*: riguarda l'erogazione di acqua ad insediamenti per l'uso antincendio;
- c) *irriguo*: riguarda l'erogazione di acqua per l'irrigazione di giardini, orti, terreni ed aree verdi in genere;

4. Le somministrazioni ad uso non potabile, alle quali corrisponde apposito profilo tariffario, potranno essere concesse nei limiti delle disponibilità idriche di acque somministrate a tale scopo dal Consorzio fornitore ovvero dove siano presenti o vengano realizzati sistemi per il riutilizzo delle acque reflue o già usate.

5. La somministrazione può essere concessa *provvisoriamente* per i seguenti usi, ai quali corrisponde apposito profilo tariffario:

- b) *cantiere*: riguarda l'erogazione di acqua a cantieri edili, nell'ambito del territorio Comunale, per la realizzazione di opere private, per le quali è stata rilasciata dall'Amministrazione Comunale regolare Concessione Edilizia, Autorizzazione Edilizia o Denuncia di Attività Edilizia, e per la realizzazione di opere pubbliche, esclusivamente per uso igienico delle maestranze addette;
- c) *svolgimento di iniziative sociali, culturali e ricreative*: per usi igienico-sanitario;
- d) *fiere, mercati temporanei, circhi e manifestazioni in genere*: per usi igienico-sanitario;

6. L'Amministrazione potrà concedere, su richiesta, somministrazioni occasionali riguardanti l'erogazione di acqua da appositi punti di attingimento per soddisfare esigenze potabili e/o igienico-sanitarie. Per questo servizio è previsto apposito profilo tariffario.

8. E' espressamente vietata qualsiasi diversa utilizzazione dell'acqua concessa pena la risoluzione in tronco del contratto, previa diffida, con diritto dell'Amministrazione al risarcimento di tutti i danni subiti, anche indiretti.

9. L'Amministrazione è responsabile della potabilità dell'acqua fino all'apparecchio misuratore.

**Art. 7**

*(Uso delle opere di fognatura e depurazione)*

1. L'Amministrazione somministra il servizio di fognatura e depurazione principalmente per gli usi domestici e, compatibilmente con la capacità delle opere, per gli usi industriali, in conformità alle autorizzazioni rilasciate.
2. La fognatura non può servire immobili e unità abitative diverse da quelle specificate nel contratto.
3. La somministrazione può essere concessa per i seguenti usi ai quali corrispondono profili tariffari differenziati:
  - a) *domestico*: riguarda gli scarichi come classificati al successivo Art.37, commi 1 e 2;
  - b) *industriale*: riguarda gli scarichi come classificati al successivo art.37, comma 3;
  - c) *pluviale*: riguarda gli scarichi come classificati al successivo art.37, comma 4;
4. Resta altresì vietata qualsiasi utilizzazione della fognatura diversa da quella concessa per contratto pena la risoluzione in tronco dello stesso, con diritto dell'Amministrazione al risarcimento di tutti i danni subiti anche indiretti.

## CAPO II

### CONTRATTI

#### Art. 8

#### *(Richiesta di somministrazione)*

1. Per ottenere la somministrazione del servizio di distribuzione idrica, di fognatura, depurazione o integrata, l'interessato deve presentare all'Amministrazione l'apposito modulo di richiesta debitamente compilato e sottoscritto;
2. Nella domanda dovranno essere indicati e autocertificati ai sensi delle vigenti disposizioni normative in materia:
  - a) le complete generalità del richiedente della somministrazione ed il titolo che abilita la richiesta;
  - b) l'uso al quale la somministrazione è destinata;
  - c) l'ubicazione dell'immobile o del punto di fornitura e/o scarico e i suoi identificativi catastali;
  - d) la Concessione Edilizia, Autorizzazione Edilizia o D.I.A., con la quale l'Amministrazione competente ha consentito la realizzazione dell'attività che consente l'uso della somministrazione;
  - e) il numero delle unità abitative e delle unità ad uso diverso totali che costituiscono l'immobile e il numero delle unità immobiliari (abitazioni o locali adibiti ad uso diverso) per le quali si chiede la fornitura;
  - f) il numero delle presenze medie stabili per le strutture pubbliche o di uso pubblico nonché commerciali (ad es. scuole, ospedali, caserme, alberghi);
  - g) le eventuali ulteriori fonti idriche di approvvigionamento (pozzi, acquedotto irriguo, ecc.);
  - h) l'autorizzazione allo scarico salvo che la stessa non debba essere rilasciata contestualmente alla fornitura dell'acqua dall'Amministrazione nel caso di somministrazione integrata e, nel caso di smaltimento con pozzo nero, attraverso convenzione con trasportatore autorizzato;
  - i) di impegnarsi a fornire prima della stipula del contratto di somministrazione al Settore Idrico Integrato dell'Amministrazione, la dichiarazione di conformità prodotta dalla ditta abilitata ai sensi della Legge 05/03/1990 n°46 e successivi decreti attuatori, installatrice degli impianti tecnologici idrici e di scarico dell'immobile in oggetto, comprensiva dei relativi allacci alle reti pubbliche;
  - j) di impegnarsi a corrispondere all'Amministrazione, qualora occorrente, la cauzione per l'occupazione di suolo pubblico per lavori di realizzazione degli allacci alle reti pubbliche del Comune;
3. La domanda sarà corredata, inoltre:

- I) del consenso scritto rilasciato dal proprietario dell'immobile, se diverso dal richiedente, alla esecuzione delle opere necessarie alla installazione degli impianti ed all'utilizzo della somministrazione, oltre all'assunzione di responsabilità in solido con il richiedente su danni e inefficienze dovuti alla cattiva conduzione dell'immobile.
- II) Da triplice copia uno schema grafico, firmato dal richiedente e, a seconda della complessità da tecnico abilitato all'esercizio della professione di Ingegnere, Architetto, Geometra o Perito, degli impianti da realizzare costituito da:
- ubicazione dell'immobile su base catastale e/o aerofotogrammetria;
  - schema grafico planimetrico dell'allaccio idrico dal vano contatore al punto di presa esterno sulla condotta pubblica, con l'indicazione dei diametri dei tubi ed il materiale costituente, l'eventuale punto di installazione dell'autoclave;
  - schema grafico planimetrico degli allacci fognari alle condotte comunali, con la distinzione di rete per acque bianche e rete per acque nere, l'ubicazione dei pozzetti e sifoni, caditoie e discendenti pluviali, i pozzetti di immissione alla rete pubblica, il diametro e materiale costituente i tubi e i pozzetti, l'ubicazione di eventuali impianti di sollevamento privati, cisterne di raccolta acque piovane, vasche di decantazione, ecc.;
- III) ricevuta del versamento per oneri di istruttoria e sopralluogo;
4. Nei casi previsti dall'art.2, comma 5 e/o art.3 comma 3, il richiedente la somministrazione per uso cantiere, dovrà impegnarsi a realizzare a proprie spese i tronchi di impianto idrico e/o fognari per il collegamento del cantiere alle condotte comunali indicate dall'Ufficio Tecnico;
  5. L'Amministrazione potrà respingere la richiesta di somministrazione nel caso in cui si riscontrino difformità rispetto a quanto dichiarato ai sensi del precedente comma 2;
  7. In caso di diniego non si darà luogo alla restituzione delle somme versate per spese di istruttoria;
  8. Qualora, per concedere l'acqua al richiedente, le condutture dovessero essere posate su terreni di proprietà di terzi, dovrà essere presentata dal richiedente stesso, la convenzione con il proprietario dei terreni soccombenti per la costituzione della servitù di acquedotto.

#### **Art. 9**

##### *(Destinatario della somministrazione)*

1. Le somministrazioni sono effettuate all'utilizzatore reale (proprietario residente, affittuario conduttore, locatore, comodatario, appaltatore, promittente l'acquisto, titolare di un diritto reale di godimento);
2. La somministrazione avverrà per singolo cliente e per ogni uso; non sono consentite somministrazioni plurime o promiscue; in caso di somministrazione riferita a più unità immobiliari sullo stesso allaccio oltre le quattro unità di un solo stabile, è obbligatoria l'installazione di un unico contatore condominiale;
3. L'Amministrazione ha la facoltà di far allacciare a derivazioni esistenti più clienti, mantenendo la singolarità del contratto e dell'apparecchio di misura, purché non venga compromessa la regolarità del servizio a ciascuno di essi;
4. Per le somministrazioni preesistenti all'approvazione del presente regolamento si rinvia al successivo Art.54;

#### **Art. 10**

##### *(Perfezionamento del contratto)*

1. Per avere diritto alla somministrazione, in caso di nuovo allaccio, il richiedente oltre al versamento dell'importo delle competenze accessorie (quali oneri di istruttoria, cauzione per occupazione di suolo pubblico relativo all'esecuzione dei lavori di allacciamento, diritti di segreteria e fornitura) dovrà provvedere alla firma del contratto, da registrarsi in caso d'uso a carico dell'utente, unico documento che impegna l'Amministrazione alla fornitura.
2. In ogni caso, la somministrazione è subordinata all'ottenimento e conservazione, a cura e spese del richiedente anche attraverso l'Amministrazione, dei consensi formali, delle eventuali autorizzazioni e delle servitù necessarie all'esecuzione, alla posa ed al mantenimento degli impianti occorrenti;
3. L'Amministrazione darà avvio alla fornitura idrica, dalla data dell'installazione del contatore, ovvero dalla data della lettura conseguente la variazione contrattuale;

4. In caso di subentro il richiedente dovrà versare, all'atto della stipula del nuovo contratto, oltre alle competenze accessorie (oneri di istruttoria, diritti di segreteria e fornitura) anche quelle previste al successivo art. 13;
5. Restano a carico del cliente le eventuali spese di registrazione del contratto, nonché l'imposta di bollo;
9. L'Amministrazione provvederà all'invio di ogni comunicazione, comprese le fatture, al domicilio fiscale del cliente ovvero al recapito indicato espressamente in contratto se diverso da quello fiscale. Resta l'obbligo per il cliente di comunicare ogni variazione del domicilio fiscale e/o del recapito scelto con lettera inviata a mezzo posta, ovvero con consegna diretta presso gli sportelli dell'Amministrazione che ne attesterà il ricevimento;

#### **Art. 11**

##### *(Durata dei contratti)*

1. I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato, e comunque fino alla operatività della condotta sulla quale è stata concessa la derivazione;
2. I contratti di somministrazione provvisoria hanno una durata non superiore a quattro anni e non sono rinnovabili tacitamente;

#### **Art.12**

##### *(Recesso dal contratto)*

1. I clienti che intendono recedere dal contratto di somministrazione a tempo indeterminato o da quello di somministrazione provvisoria prima della sua scadenza, devono darne comunicazione scritta alla Amministrazione mediante lettera inviata a mezzo posta ovvero attraverso consegna diretta presso gli sportelli della stessa che attesterà il ricevimento;
2. L'Amministrazione entro i trenta giorni successivi, previo preavviso al cliente, provvederà al rilievo dell'ultimo consumo ed alla rimozione del misuratore;
3. Il cliente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto oltre alle spese per la rimozione del misuratore e per la chiusura della presa stradale;

#### **Art. 13**

##### *(Subentro di utenza)*

1. Il titolare del contratto dovrà dare comunicazione all'Amministrazione del subentro di altro soggetto nel rapporto contrattuale con la stessa, entro giorni 90 (novanta) dal verificarsi del subentro, indicando le generalità del subentrante nei modi previsti dal precedente articolo 12; in mancanza di detta comunicazione, unico responsabile nei confronti dell'Amministrazione e dei terzi rimane il titolare del contratto;
2. In caso di subentro, al titolare del contratto non saranno addebitate le spese di rimozione del misuratore, in quanto l'Amministrazione provvederà, ove necessario, unicamente alla chiusura della presa stradale con l'interruzione temporanea del servizio;
3. Il cliente subentrante per avere diritto alla somministrazione dovrà provvedere alla firma del nuovo contratto a lui intestato, al versamento delle relative spese accessorie previste dal precedente art.10 e di quelle eventuali per la riapertura della presa stradale, al fine del ripristino da parte dell'Amministrazione del servizio, nel caso di cliente non proprietario, dovrà essere resa la dichiarazione di cui all'Art.8, comma 3, punto I);
3. In caso di richiesta di subentro da parte del nuovo cliente che dimostri la disponibilità del bene da servire, in assenza della comunicazione dell'originario titolare, l'Amministrazione provvede alla stipula del nuovo contratto, previo sopralluogo e lettura del misuratore; L'Amministrazione inoltre comunica all'originario titolare la cessazione del contratto e l'intervenuta sottoscrizione del nuovo contratto con addebito dei consumi rilevati in occasione del suddetto sopralluogo, delle relative spese;

**Art. 14**

*(Trasformazione d'uso e modifica dell'impegnativo contrattuale)*

3. In caso di richiesta di trasformazione d'uso della somministrazione o di modifica dell'impegnativo contrattuale il richiedente è tenuto a sottoscrivere un nuovo contratto;
3. Restano a carico del richiedente le spese accessorie previste al precedente articolo 10;
3. L'Amministrazione, contestualmente al perfezionamento del nuovo contratto, procederà alla risoluzione di quello in essere. Essa provvederà ad addebitare con l'emissione della prima fattura, i consumi riferiti al precedente contratto e comunque ogni altra somma dovuta per i servizi erogati;

Comune di Pescara-Regolamento Settore Idrico Integrato

Pag.11 di 31

**Art. 15**

*(Sospensione della somministrazione)*

1. L'Amministrazione procede alla sospensione della fornitura provvedendo alla chiusura della presa stradale nei seguenti casi:
  - a) manomissione dolosa dei sigilli o compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore, ai sensi degli artt. 27 e 28 del presente regolamento, salva comunque la successiva risoluzione del contratto secondo le modalità di cui all'art. 17;
  - b) qualora l'Amministrazione non ritenga idonei gli impianti interni secondo le modalità di cui al Capo IV del presente regolamento;
  - c) qualora non risultino pagate n.3 fatture di consumi fermo restando l'immediato recupero dei crediti maturati, una volta decorso il tempo stabilito dall'avviso-sollecito per il pagamento, salva comunque la successiva risoluzione del contratto secondo le modalità di cui all'art. 16;
  - d) decesso del titolare del contratto di somministrazione, ex art. 17, comma 2 del presente regolamento;
  - e) fallimento del cliente;
2. L'Amministrazione ha l'obbligo di dare al cliente un preavviso di 30 giorni;
3. L'Amministrazione addebiterà al cliente le spese di sospensione, di riattivazione, gli eventuali interessi di mora previsti al successivo Art.34, comma 3, nonché una penale da determinarsi in sede tariffaria;
4. Nel caso in cui la riattivazione del servizio venga disposta dall'Autorità competente, è facoltà della Amministrazione porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, dandone comunicazione al cliente o al soggetto nei cui confronti è stata disposta la riattivazione, nelle more della definizione della controversia insorta, e comunque fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al pagamento del servizio prestato;

**Art. 16**

*(Clausola risolutiva espressa)*

1. L'Amministrazione dichiara, con preavviso di 30 giorni al cliente o agli aventi causa, la risoluzione del contratto di somministrazione, senza ricorso all'autorità giudiziaria, qualora per morosità del cliente, per decesso o per accertata manomissione di sigilli e apparecchi di misurazione, sia stata sospesa l'erogazione dell'acqua da oltre 30 giorni.
2. Il contratto potrà essere risolto inoltre per:
  - a) dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti;
  - b) distruzione dell'immobile;
  - c) uso diverso della somministrazione da quello stabilito in contratto;
  - d) sub-fornitura del servizio;
  - e) revoca della autorizzazione allo scarico;
  - f) accertata ripetuta manomissione di sigilli e di apparecchi di misurazione di cui agli artt. 27 e 28;
3. Nei casi di risoluzione del contratto il cliente è tenuto al pagamento delle fatture rimaste insolute, interamente o parzialmente, oltre agli interessi di legge e moratori, delle spese per la chiusura della presa stradale e per la rimozione del contatore, e comunque di ogni altra somma dovuta per i servizi erogati;

**Art. 17**  
*(Decesso del cliente)*

1. In caso di morte del titolare del contratto di somministrazione, gli eredi o gli aventi causa sono responsabili verso l'Amministrazione di tutte le somme dovute dal cliente deceduto. Entro 2 mesi dall'avvenuto decesso sono tenuti ad avvisare l'Amministrazione mediante lettera inviata a mezzo posta ovvero attraverso consegna diretta presso gli sportelli della stessa che attesterà il ricevimento ed a provvedere alla stipula di un nuovo contratto o alla voltura di quello esistente;
2. L'Amministrazione, qualora venga a conoscenza del decesso, senza che lo stesso sia stato comunicato nei termini di cui al comma precedente, provvederà a diffidare alla regolarizzazione contrattuale gli eredi o aventi causa. In caso di mancata regolarizzazione entro il termine assegnato, provvederà alla sospensione della somministrazione secondo le modalità di cui al precedente Art.15.

**Art. 18**  
*(Fallimento del cliente)*

1. In caso di fallimento del cliente, la somministrazione rimane sospesa secondo le modalità indicate al precedente art.15, comunque l'Amministrazione ne venga a conoscenza;
2. Il Curatore, con l'autorizzazione del Giudice Delegato, potrà dichiarare di proseguire nel contratto in luogo del fallito assumendone tutti gli oneri relativi, ovvero di risolvere il medesimo.

## CAPO III

### ALLACCIAMENTI

#### **Art. 19**

*(Spese di allacciamento)*

1. Quando per la somministrazione è necessaria la costruzione di opere di derivazione ed allacciamento, il richiedente è tenuto a sostenere le relative spese, provvedendo alla realizzazione a proprio carico con impresa abilitata, ovvero sostenendo le spese di realizzazione da parte dell'Amministrazione, secondo le tariffe in vigore. Il richiedente, all'atto di presentazione della richiesta di allacciamento, è tenuto a dichiarare se intende realizzare autonomamente le opere di derivazione attraverso idonea Ditta debitamente autorizzata ai sensi della Legge 46/90 e, nel qual caso, dovrà comunicarne le complete generalità prima dell'inizio dei lavori. Nel caso in cui il richiedente volesse far realizzare le opere di derivazione all'Amministrazione, dovrà dichiarare espressamente, di rendersi disponibile a versarne l'importo relativo, prima dell'esecuzione dei lavori;
2. Spetta alla Amministrazione determinare, e comunicare al richiedente, le caratteristiche delle opere di derivazione con particolare riferimento al tracciato delle stesse, all'allocatione dei misuratori, dei pozzetti di prelievo campioni, dei sifoni e delle apparecchiature di controllo degli scarichi;
3. Le opere di derivazione, compreso il misuratore, e quelle di scarico, compresi il sifone e relativo pozzetto di ispezione nonché il pozzetto prelievo campioni ove occorrente, restano in gestione alla Amministrazione, che potrà disporre delle stesse per ulteriori derivazioni ed estensioni;
4. Il richiedente la somministrazione prima della sottoscrizione del contratto è tenuto al versamento dei relativi oneri, come determinati dalla Amministrazione;
5. Nel caso in cui l'Amministrazione si rendesse disponibile ad eseguire le opere di allacciamento o derivazione, successivamente al pagamento della somma relativa, e previo rilascio delle autorizzazioni necessarie, essa provvede ad eseguire i lavori di allacciamento o con operai e mezzi propri o a mezzo di impresa esterna, allo scopo individuata attraverso appalto pubblico;
6. Qualora l'esecuzione dei lavori venga procrastinata, esclusivamente per motivi del richiedente, per oltre 6 (sei) mesi, l'Amministrazione avrà facoltà di procedere, prima dell'esecuzione dei lavori, all'aggiornamento degli oneri di allacciamento previo preavviso al richiedente;
7. Il richiedente sarà considerato rinunciatario ad ogni effetto se il versamento di cui al comma 1 non è fatto nei tempi stabiliti o segnalati nell'avviso di pagamento, salvo cause di forza maggiore dimostrabili, cosicché l'Amministrazione non si riterrà più impegnata a realizzare l'allacciamento in questione e la richiesta inoltrata si considererà decaduta a tutti gli effetti con perdita senza diritto di rimborso delle ulteriori somme eventualmente versate;
8. Qualora nel corso dell'esecuzione dei lavori il richiedente rinunciasse all'allacciamento, per qualunque motivo, non avrà diritto al rimborso delle somme versate a tale titolo;
9. Per le derivazioni di fognatura o integrate l'Amministrazione provvederà a spese del richiedente, qualora da questi non provveduto direttamente, ad installare a monte delle opere di derivazione, prima dell'eventuale pozzetto prelievo campioni, apposito sifone al fine di garantire la salubrità degli



insediamenti allacciati alla pubblica fognatura. Restano a carico del cliente le spese per la installazione, manutenzione ordinaria e straordinaria del sifone e del relativo pozzetto di ispezione nonché quelle relative al pozzetto di prelievo campioni.

10. L'Amministrazione si riserva la facoltà di eseguire, senza alcun obbligo nei confronti dei richiedenti ed a seconda delle disponibilità, i lavori di allacciamento delle forniture idriche e di fognatura. Tali lavori potranno essere eseguiti direttamente con operai e mezzi propri, ovvero con impresa esterna opportunamente individuata attraverso pubblico appalto. Per il pagamento dei lavori di cui al presente paragrafo, si farà riferimento alle tariffe in vigore e nel caso di esecuzione con impresa esterna, sarà facoltà dell'Amministrazione disporre il pagamento da parte del richiedente, direttamente alla stessa;

#### **Art.20**

*(Spostamento contatori e allacciamenti – riallacci a nuove condotte)*

1. L'esecuzione dei lavori di spostamento contatori e delle opere di derivazione, richiesti dal cliente o disposti dall'Amministrazione, sarà a totale carico dello stesso provvedendosi con impresa abilitata, ovvero sostenendo i relativi oneri secondo le tariffe in vigore presso l'Amministrazione;
2. L'esecuzione dei lavori di spostamento contatori e delle relative opere di derivazione stabilita dalla Amministrazione, per motivi igienico-sanitari e di sicurezza, nonché opere di riallacciamento e soppressione delle vecchie derivazioni conseguenti alla entrata in funzione di nuove condotte, sono a totale carico del cliente, in tale caso l'Amministrazione stabilisce il termine perentorio entro il quale dovrà essere eseguito il lavoro;
3. Le disposizioni di cui ai commi precedenti si applicano anche ai lavori di spostamento delle opere di scarico compreso il sifone e l'eventuale pozzetto per il prelievo dei campioni;
4. Si applicano, nei casi previsti dal presente articolo, le disposizioni di cui all'art.19.

#### **Art. 21**

*(Prescrizioni tecniche)*

1. Sono escluse di norma somministrazioni con derivazione dalla condotta primaria e dalle diramazioni destinate alle alimentazioni dei serbatoi; tuttavia, ove sussistano particolari condizioni tecniche, la Amministrazione ha facoltà di accordare somministrazioni di tal genere a condizione che le derivazioni vengano realizzate sotto l'osservanza di speciali presidi di natura tecnica ed igienico-sanitaria che di volta in volta verranno prescritti;
2. Il cliente provvede, uniformemente alle prescrizioni tecniche impartite, alla costruzione delle opere di derivazione dalla presa stradale fino al misuratore e per le derivazioni di fognatura dal pozzetto di derivazione fino al sifone, compreso l'eventuale pozzetto di prelievo campioni di intercettazione dell'impianto interno di fognatura;
3. Per le somministrazioni ad uso antincendio, il richiedente realizzerà appositi allacciamenti nel numero richiesto, forniti di alloggiamento di misuratore, dai quali potrà prelevare acqua esclusivamente per l'estinzione di incendi o per costituire idonee riserve in conformità alle prescrizioni in materia di sicurezza antincendio;
4. I sifoni non possono essere collocati a una profondità superiore a 130 cm misurati dal piano di calpestio all'asse del bicchiere del sifone di innesto per l'impianto interno e di norma il pozzetto di ispezione del sifone deve essere posto sul marciapiede;
5. Fatto salvo quanto stabilito per i sifoni, nel caso in cui devono essere realizzati pozzetti per prelievo campioni deve essere assicurato un dislivello di 20 cm tra il livello di scorrimento della tubazione dell'impianto interno ed il fondo del pozzetto di prelievo campioni;
6. La manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere di allacciamento sia idrica che di fognatura, dalla rete idrica comunale fino al contatore questo compreso nel caso di allaccio idrico e dalla fognatura comunale fino al limite della proprietà privata nel caso di allaccio fognario, restano a carico dell'Utente, che vi dovrà provvedere a proprie spese attraverso imprese abilitate ai sensi di legge e regolarmente autorizzate dall'Amministrazione all'esecuzione dei lavori stessi. Tali manutenzioni dovranno essere

periodiche e tali da non provocare danni a terzi o pregiudizi per la pubblica incolumità o igiene. L'Amministrazione potrà avvalersi della possibilità di eseguire i lavori d'ufficio, e successivamente porre a carico dell'utente la corrispondente spesa.

## CAPO IV

### IMPIANTI INTERNI

#### **Art. 22**

#### *(Impianti interni di acquedotto)*

1. L'impianto per la distribuzione dell'acqua nell'interno della proprietà privata, dopo il rubinetto di intercettazione posto a valle del misuratore, è eseguito a cura e spese del cliente in conformità alle vigenti disposizioni legislative e regolamentari (Legge 05/03/1990 n°46 e decreti attuatori) e secondo le seguenti prescrizioni;
2. E' vietato collegare direttamente le condutture di acqua potabile con apparecchi, pompe, tubazioni, recipienti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili o di altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee;
3. E' ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile con apparecchi a cacciata per wc senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante privi di tubi silenziatori; l'idraulica del sistema deve comunque assicurare il non ritorno dell'acqua erogata nella tubazione adduttrice;
4. Qualora il cliente prelevi acqua anche da fonti alternative è vietata qualsiasi connessione tra gli impianti interni diversamente alimentati, in modo da escludere ogni possibile commistione tra l'acqua fornita dalla Amministrazione e quella di diversa provenienza.
5. E' vietato, in ogni caso, l'inserimento diretto di pompe sulle derivazioni;
6. Gli impianti di autoclave dovranno essere provvisti di apposito recipiente di accumulo dotato di rubinetto di arrivo con chiusura a galleggiante per interrompere la continuità tra la rete di acquedotto e l'impianto di sollevamento, nonché di valvola di non ritorno. Serbatoi di accumulo ed impianti di autoclave dovranno comunque rispettare le prescrizioni tecniche ed igieniche stabilite dalla Amministrazione;
7. L'impianto idrico interno dovrà essere elettricamente isolato dalla rete pubblica con apposito giunto isolante e non potrà essere utilizzato per la messa a terra degli impianti elettrici;
8. L'Amministrazione, pur non avendone l'obbligo, può verificare gli impianti e gli apparecchi del cliente e qualora si riscontrassero caratteristiche tali da far ritenere non idoneo tale impianto e non conforme alle vigenti disposizioni legislative regolamentari, nonché alle buone regole tecniche dell'arte e/o prescrizioni igienico-sanitarie, potrà disporre l'interruzione del servizio di fornitura idrica e/o del servizio di fognatura;

#### **Art. 23**

#### *(Impianti interni di fognatura)*

1. L'impianto di fognatura nell'interno della proprietà privata, e comunque a monte del sifone o del pozzetto prelievo campioni per le utenze industriali, è eseguito a cura e spese del cliente in conformità alle seguenti prescrizioni;
2. E' vietato realizzare impianti a sistema misto che convogliano nella pubblica fognatura nera sia le acque piovane che quelle usate;
3. I reflui devono essere immessi nelle opere di allacciamento a gravità e la quota della tubazione di innesto deve essere compatibile con quella del sifone di allacciamento;

4. Gli impianti interni di sollevamento dei reflui devono essere dotati di idonei pozzetti di calma a perfetta tenuta idraulica con chiusura tale da prevenire eventuali rigurgiti. La portata deve essere comunque compatibile con le opere di allacciamento e tale da evitare fenomeni di setticizzazione dei reflui. L'impianto di sollevamento dovrà essere elettricamente isolato dalla rete pubblica e la tubazione di mandata non potrà essere utilizzata come presa di terra per il collegamento di impianti elettrici;
5. Gli impianti interni di fognatura a uso pluviale devono essere dotati di appositi pozzetti con griglie idonee ad impedire l'immissione nella pubblica fognatura bianca di rifiuti urbani o assimilabili;

**Art. 24**

*(Prescrizioni e collaudo)*

1. L'Amministrazione si riserva di formulare eventuali ulteriori prescrizioni che riterrà necessarie prima che siano posti in esercizio gli impianti interni;
2. L'Amministrazione si riserva di verificare dal lato tecnico ed igienico gli impianti interni prima che siano posti in esercizio qualora lo ritenga opportuno;
3. In caso di modifica all'impianto interno, compresa l'installazione di un impianto di autoclave e/o impianto di sollevamento di fognatura, il cliente deve darne preventiva comunicazione alla Amministrazione, e ove prescritto acquisire le necessarie autorizzazioni;
4. Qualora detti impianti interni non fossero ritenuti idonei, l'Amministrazione potrà stabilire le modifiche necessarie per il buon funzionamento del servizio o provvedere, se del caso, alla sospensione della somministrazione per il tempo necessario al relativo adeguamento, da realizzarsi a cura e spese del cliente;
5. In caso di violazione delle prescrizioni contenute nel presente capo l'Amministrazione può disporre la sospensione della somministrazione per il tempo necessario all'adeguamento degli impianti da realizzare a cura e spese del cliente;
6. L'utente è responsabile della buona cura dello stato di manutenzione dell'impianto interno, alla quale deve provvedere secondo la condotta del buon padre di famiglia con periodica revisione, manutenzione ordinaria e straordinaria, e verifiche di funzionamento annuali, triennali o comunque ogni qual volta si rendesse necessario a seconda della complessità dell'impianto stesso, con operatori tecnici qualificati e muniti delle richieste iscrizioni ed autorizzazioni;
7. L'utente è responsabile di eventuali danni materiali ed igienico-sanitari a persone, cose e beni dell'Amministrazione o di terzi, causati da improprio uso, manutenzione o stato di conservazione degli impianti ricadenti sulla proprietà privata;
7. L'utente è responsabile di eventuali maggiori consumi derivanti da perdite di difficile individuazione e quindi sarà tenuto al versamento senza alcuno sgravio, dell'intero importo discendente dai consumi rilevati dal misuratore. Resta precisato che l'utente dovrà comunicare all'Amministrazione, ogni manutenzione degli impianti interni ed in caso essa dia luogo ad una variazione dei consumi medi, dovrà essere precisato al fine della corretta interpretazione statistica delle letture future.

## CAPO V

### APPARECCHI DI MISURA E CONTROLLO

#### Art. 25

##### *(Apparecchi di misura)*

1. Gli apparecchi di misura delle somministrazioni idriche sono forniti ed installati esclusivamente dalla Amministrazione restando di proprietà della stessa; il loro tipo e calibro è stabilito dalla Amministrazione in relazione all'uso e al fabbisogno necessario;
2. Immediatamente dopo il misuratore dovrà essere installato, a carico dell'utente, un rubinetto unidirezionale di arresto al quale si innesta l'impianto interno;
3. L'Amministrazione ha la facoltà di sostituire gli apparecchi di misura in ogni tempo, quando lo ritenga opportuno, dandone preavviso al cliente; nel caso di variazione di calibro, per mutate caratteristiche della somministrazione, l'Amministrazione si riserva di addebitare al cliente stesso le spese relative;
4. Nei casi di somministrazioni integrate o solo di fognatura, quando il cliente si approvvigioni comunque da altra fonte, su detta fonte dovrà installare a sua cura e spese, secondo le prescrizioni impartite dalla Amministrazione, un misuratore ai fini della determinazione del costo del servizio di fognatura e depurazione. L'Amministrazione potrà richiedere l'installazione di un misuratore allo scarico a cura e spese del cliente; Anche a questi misuratori si applicano le disposizioni del presente Capo ove compatibili;
5. Nei casi di somministrazioni integrate, costituite da somministrazione di acquedotto ad uso artigianale, agricolo ed industriale e da somministrazione di fognatura ad uso domestico, il cliente potrà richiedere l'installazione di un misuratore in sottolettura a quello principale ai soli fini della misurazione dei volumi idrici utili alla determinazione del corrispettivo per il servizio di fognatura e depurazione;

#### Art. 26

##### *(Posizione e custodia degli apparecchi di misura)*

1. Gli apparecchi di misurazione sono collocati nella posizione ritenuta più idonea dalla Amministrazione in luogo di facile accesso, che deve comunque essere garantito, al personale della Amministrazione stessa, in qualunque momento;
2. Gli apparecchi di misurazione devono essere di norma posti immediatamente al limite della proprietà privata con la proprietà comunale in modo tale che il loro accesso sia sempre consentito al personale della Amministrazione;
3. Di norma gli apparecchi devono essere posti in nicchie corredate di appositi portelli forniti e posti in opera a cura del cliente, muniti di serratura la cui chiave è consegnata al cliente. La manutenzione ordinaria e straordinaria del posto contatore e delle opere murarie ed accessorie, è a carico dell'utente;
4. L'Amministrazione si riserva di esaminare soluzioni alternative compatibilmente con le esigenze tecniche, riservandosi la piena discrezionalità di scelta;
5. L'Amministrazione si riserva di disporre, previa comunicazione al cliente, lo spostamento del misuratore a proprie cure e spese, ove venga a trovarsi in luogo non idoneo alle letture periodiche ed alla sua conservazione anche a seguito di sopraggiunte modifiche dei luoghi. Il cliente non potrà nulla pretendere per eventuali conseguenti modifiche dell'impianto interno e dovrà provvedere entro il termine perentorio di giorni 90 (novanta), pena la sospensione della fornitura;
6. Tutti gli apparecchi di misurazione devono essere provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dall'Amministrazione;
7. Il cliente è depositario del misuratore e pertanto della sua buona conservazione e della integrità dei sigilli con la diligenza del buon padre di famiglia;
8. Il cliente ha l'obbligo di mantenere accessibile, sgombro e pulito l'alloggiamento del misuratore, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione. E' tenuto a preservare da manomissioni il contatore e gli accessori, essendo responsabile dei danni e dei guasti che avvenissero per danneggiamento, dolo o incuria;

## **Art. 27**

### *(Guasti e lettura degli apparecchi)*

1. Gli apparecchi di misura possono essere verificati e letti in ogni momento in cui la Amministrazione lo ritenga opportuno. La lettura stessa potrà essere effettuata in assenza o presenza del cliente o suo delegato ma questi, non potrà riferire al rilevatore alcuna obiezione. Il rilevatore non è tenuto a comunicare la lettura effettuata al cliente, la stessa verrà riportata ufficialmente sulla fattura dei consumi relativi;
2. In caso di contestazione della fattura emessa, in relazione ad errori di rilevazione della lettura o di calcolo degli importi dovuti, l'utente richiede con apposita istanza, di effettuare le verifiche necessarie e, in caso si riscontri un errore di lettura del contatore o contabile nella emissione della fattura, da non imputarsi all'utente stesso, l'Amministrazione procede alla conseguente rettifica degli importi;  
Il cliente potrà procedere all'autolettura nei tempi e nei modi definiti dalla Amministrazione, egli è tenuto al controllo continuo e periodicamente costante dei consumi rilevati dal misuratore ed è altresì tenuto a comunicare immediatamente all'Amministrazione, ogni anomalia riscontrata;
3. La manomissione dolosa dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore darà luogo, ferme restando le eventuali responsabilità di natura penale, alla sospensione della somministrazione, salva comunque la risoluzione del contratto secondo le modalità di cui all'art. 16. L'Amministrazione, provvederà alla determinazione del consumo in base alla media di quello rilevato nello stesso periodo negli ultimi 3 anni precedenti e ove, non sussistano dati storici, su quelli ricavabili mediamente in ragione del tipo di utenza. L'importo da addebitare al cliente sulla base dei suddetti volumi sarà incrementato del doppio a titolo di penale;
4. Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei misuratori sono a carico dell'Amministrazione, salvo i casi di danneggiamento per dolo o incuria che sono a carico del cliente;
5. I misuratori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione dell'Amministrazione ed esclusivamente a mezzo di suoi dipendenti o incaricati;
6. Il cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici dell'Amministrazione; analogamente può richiedere la verifica del livello di pressione immediatamente a valle del rubinetto d'arresto. Tale misurazione avverrà nell'ora di minimo prelievo. Nel caso in cui il funzionamento del misuratore risulti regolare, e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%, saranno addebitate al cliente le spese di verifica così come determinate dall'Amministrazione;
7. Nel caso in cui l'Amministrazione, anche di sua iniziativa, accerti il non regolare funzionamento del misuratore, provvederà alla sostituzione dell'apparecchio e alla ricostruzione dei consumi. Per la determinazione dei volumi da addebitare al cliente, in luogo di quelli registrati in modo alterato dal misuratore, si farà riferimento ai consumi determinati sulla base della media di quelli rilevati nello stesso periodo nei 3 anni precedenti. Non sussistendo idonei consumi storici, si utilizzeranno i successivi consumi che verranno registrati dal nuovo misuratore. In caso di cessazione di rapporto contrattuale l'Amministrazione provvederà alla revisione dei consumi sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza;

## **Art. 28**

### *(Apparecchi di misurazione e controllo degli scarichi)*

1. Per le somministrazioni integrate e di fognatura a uso industriale l'Amministrazione dispone l'installazione a cura e spese del cliente, di idonei misuratori di portata e/o di prelevatori automatici di campioni dei reflui ai fini della determinazione del costo del servizio e del controllo degli scarichi. Dette apparecchiature dovranno essere tarate e sigillate da personale della Amministrazione o da propri incaricati ed essere posizionati nei luoghi ritenuti più idonei dalla stessa. Su richiesta del cliente l'Amministrazione, in luogo dell'installazione del misuratore, può procedere alla determinazione del corrispettivo del servizio sulla base dei seguenti elementi di valutazione:
  - a) volumi idrici attinti dal pubblico acquedotto e/o da altra fonte di approvvigionamento;
  - b) analisi dei processi di lavorazione con particolare riferimento alle quantità lavorate e prodotte;
  - c) analisi dei processi di trattamento dei reflui;
2. Il cliente è obbligato a rendere sempre accessibili al personale della Amministrazione i misuratori ed i prelevatori;
3. Sono a carico del cliente le spese di manutenzione e sostituzione delle apparecchiature; egli è responsabile della loro buona conservazione con la diligenza del buon padre di famiglia;

4. Nel caso di guasti al misuratore il cliente ha l'obbligo di darne immediata comunicazione all'Amministrazione affinché questa possa accertare le cause dei guasti;
5. I misuratori possono essere rimossi o spostati su richiesta dell'Amministrazione o del cliente, previo accordo con la medesima;
6. La manomissione dolosa dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento delle apparecchiature darà luogo, ferme restando le eventuali responsabilità di natura penale, alla sospensione della somministrazione, salva comunque la risoluzione del contratto, secondo le modalità di cui all'art. 15;
7. L'Amministrazione comunque provvederà alla effettuazione delle verifiche ed alla ricostruzione dei consumi così come previsto nell'art. 27 comma 7.

## CAPO VI

### IMPEGNATIVI CONTRATTUALI, TARIFFE E MODALITA' DI RISCOSSIONE

#### **Art. 29**

#### *(Impegnativi contrattuali)*

1. Per le somministrazioni di acquedotto e integrate è previsto in contratto un quantitativo minimo impegnato di consumo, stabilito dalla Amministrazione, che deve essere in ogni caso pagato dal cliente anche se non consumato;

2. Per gli usi domestici il quantitativo minimo impegnato è determinato in ragione del numero delle unità abitative da servire moltiplicato per il quantitativo stabilito dalla Amministrazione per singola unità. Per le comunità, l'equiparazione alle unità abitative avviene dividendo per cinque il numero medio delle presenze su base annua;
3. Per gli usi pubblici diversi dalle fontanine e dagli idranti stradali e per gli usi commerciali il quantitativo minimo impegnato è determinato moltiplicando il quantitativo unitario, stabilito dalla Amministrazione, per il numero delle presenze stabili (posti letto, posti a sedere, numero dipendenti, numero alunni, ecc.) diviso cinque;
4. Per gli usi pubblici fontanine e idranti stradali il quantitativo è stabilito in multipli di quello unitario stabilito caso per caso dalla Amministrazione;
5. Per gli usi artigianali ed industriali il quantitativo è stabilito in multipli di quello unitario stabilito dalla Amministrazione;
6. Non è previsto un impegnativo contrattuale per gli usi antincendio, navi e natanti, provvisorio ed occasionale;

**Art. 30**

*(Determinazione delle tariffe)*

1. L'Amministrazione determina, secondo quanto stabilito nel presente Regolamento, la tariffa dei servizi somministrati in conformità alla normativa vigente sino all'applicazione della legge 36/94;
2. La tariffa è unica per tutti gli utenti serviti dalla Amministrazione in riferimento al servizio somministrato;
3. Non sono ammesse tariffe di favore o gratuite anche se i destinatari sono Amministrazioni riconosciute dallo Stato o altri Enti pubblici;
4. Le tariffe sono quelle in vigore per tempo, in quanto approvate dalla Amministrazione;

**Art. 31**

*(Articolazione delle tariffe)*

1. Fino all'entrata in vigore delle tariffe di riferimento del servizio idrico integrato ai sensi della legge 36/94, si utilizzano i meccanismi differenziati di cui ai successivi commi in conformità alla normativa vigente;
2. Per l'uso antincendio, fermo restando l'applicazione della quota fissa per nolo contatore, la parte variabile della tariffa è determinata applicando quella prevista per gli usi occasionali. Per gli impianti esistenti, fino all'installazione del misuratore, continuerà ad applicarsi la previgente tariffa in funzione del numero e tipologia delle bocche antincendio installate;
3. Per gli usi alle navi e natanti e occasionale la tariffa è determinata esclusivamente in base al consumo;
4. La tariffa del servizio di fognatura e depurazione è differenziata in base all'uso domestico e industriale. Per l'uso domestico (civile ex l.n.319/76) la tariffa è unica e viene commisurata al 100% del volume di acqua prelevata dal pubblico acquedotto e/o da altre fonti di approvvigionamento. Per l'uso industriale (produttivo ex l.n.319/76) la tariffa è in funzione della quantità e qualità del refluo scaricato. Per l'uso industriale la tariffa non può comunque essere inferiore a quella applicata per l'uso domestico;

**Art. 32**

*(Rilevazione dei consumi)*

1. La rilevazione dei consumi presso l'utenza può avvenire direttamente da parte della Amministrazione con l'utilizzo di personale dipendente o mediante affidamento all'esterno del servizio di rilevazione;
2. L'utente potrà comunicare la lettura dallo stesso rilevata, secondo modalità indicate dal presente regolamento, fatti salvi gli ulteriori accertamenti della Amministrazione stessa;

**Art. 33**

*(Fatturazione)*

1. Il corrispettivo del servizio, verrà fatturato al cliente, dall'Amministrazione mensilmente, bimestralmente, trimestralmente o quadrimestralmente, a discrezione dell'Amministrazione stessa in base al tipo di fornitura ed al consumo anche in acconto o anticipo sui consumi, viene determinato sulla base

dei consumi pregressi o sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza. Resta l'obbligo per l'Amministrazione di effettuare il conguaglio almeno una volta l'anno addebitando o accreditando al cliente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di acconto o di anticipo;

2. L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare a propria discrezione il sistema di fatturazione e di affidare all'esterno il servizio di fatturazione e/o riscossione dei consumi;

#### **Art. 34**

##### *(Modalità di pagamento)*

1. Il pagamento avverrà secondo le modalità indicate in fattura;
2. In caso di conguagli particolarmente elevati, per i clienti in condizioni di disagio l'Amministrazione su richiesta, può concedere la rateizzazione del pagamento della fattura salvo l'applicazione degli interessi pari al T.U.S. più 2 punti;
3. In caso di ritardo del pagamento saranno applicati gli interessi di mora pari al T.U.S. più 3 punti;
4. L'Amministrazione, decorsi i termini indicati in fattura potrà procedere con il recupero del credito addebitando le spese necessarie;

## **CAPO VII**

### **AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO**

#### **Art. 35**

##### *(Norma di rinvio)*

Tutti gli scarichi devono essere preventivamente autorizzati ai sensi del Decreto Legislativo 11 maggio 1999 n. 152 fatta eccezione per gli scarichi di acque reflue domestiche ed assimilabili purché rispettino quanto stabilito dal presente Regolamento.

#### **Art. 36**

##### *(Autorità competente)*

1. Salvo diversa disciplina regionale la domanda di autorizzazione per lo scarico nella pubblica fognatura delle acque reflue industriali (art. 2 comma 1 lett. b D.L.vo n.152/99) deve essere presentata all'Amministrazione che è competente per territorio (art. 43 comma 6 D.Lgs. n. 152/99) e rilascia l'autorizzazione;



2. L'immissione nella pubblica fognatura permane fino a quando conserva validità ed efficacia l'autorizzazione.

**Art. 37**

*(Classificazione degli scarichi)*

1. Ai sensi dell'art.2 c.1 g), bb) e cc) del D.Lgs. n.152/99 si definisce scarico domestico l'immissione diretta, tramite condotta, di acque reflue liquide, semiliquide e comunque convogliabili in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi, derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche. Per insediamenti residenziali sono da intendersi quelli destinati esclusivamente ad abitazione mentre, per servizi sono da intendere gli insediamenti destinati ad attività di servizio nei quali vengono prodotti scarichi derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche quali alberghi, scuole, caserme, uffici pubblici e privati, impianti sportivi e ricreativi, negozi al dettaglio ed all'ingrosso e bar;
2. Ai sensi dell'art.28 c.7 del D.Lgs. n.152/99, salvo diversa disciplina regionale, si definisce scarico assimilabile a quello domestico l'immissione diretta, tramite condotta, di acque reflue liquide, semiliquide e comunque convogliabili in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, provenienti da insediamenti diversi da quelli residenziali e da servizi, nelle quali sia prevalente, qualitativamente, la componente derivante dal metabolismo umano e da attività domestiche. Ai fini della determinazione della prevalenza si ricorrerà alla determinazione dell'abitante equivalente ai sensi dell'art.2 c.1 a) del D.Lgs.152/99. Non è comunque da considerare assimilabile lo scarico contenente le sostanze di cui alla Tabella n.1.34 allegata al presente regolamento. Rientrano sempre e comunque tra gli scarichi assimilabili quelli elencati all'art.28 c.7 alle lettere a), b), c) e d) del D.Lgs. n.152/99;
3. Ai sensi dell'art.2 c.1 h), bb) e cc) del D.Lgs. n.152/99 si definisce scarico industriale l'immissione diretta, tramite condotta, di acque reflue liquide, semiliquide e comunque convogliabili in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione, derivanti da edifici in cui si svolgono attività commerciali o industriali;
4. Si definisce scarico pluviale l'immissione diretta, tramite condotta, in rete fognaria, di acque meteoriche provenienti esclusivamente dal dilavamento delle superfici impermeabili degli insediamenti e che non contengano sostanze ritenute pericolose ai sensi del D. Lgs. n.152/99 o comunque tali da costituire un pericolo concreto ed attuale di inquinamento ambientale.

**Art. 38**

*(Disciplina degli scarichi domestici ed assimilabili nonché pluviali)*

1. I titolari di scarichi domestici ed assimilati nonché pluviali sono tenuti a rispettare le norme tecniche previste nel presente regolamento. E' fatto comunque divieto di immettere in fognatura rifiuti solidi urbani anche a mezzo di trituratori;
2. I titolari di scarichi domestici ed assimilabili nonché pluviali, ad integrazione degli atti di cui al precedente art.8 c.2 , dovranno presentare la certificazione di cui al Modello 1/A allegato al presente regolamento;
3. I titolari di scarichi domestici e/o assimilati nonché pluviali che immettono scarichi diversi non preventivamente autorizzati sono perseguibili ai sensi del Titolo V del D.Lgs. n.152/99;
4. E' fatto divieto ai titolari di scarichi pluviali di utilizzare, per immettere le acque meteoriche nella pubblica fognatura, le opere di allacciamento per lo scarico delle acque reflue domestiche e/o assimilate nonché di quelle industriali;
5. E' fatto divieto di immettere nelle reti pluviali acque di natura diversa da quelle meteoriche.

**Art. 39**

*(Disciplina degli scarichi industriali)*

1. Gli scarichi industriali, prima della loro immissione nella pubblica fognatura, devono essere conformi:
  - a) ai limiti di cui alla Tabella n.2 allegata al presente regolamento, qualora la pubblica fognatura nella quale viene immesso lo scarico non disponga di impianto di trattamento delle acque reflue urbane o lo stesso non sia in esercizio;

- b) ai limiti, stabiliti nella fase di approvazione del progetto dell'impianto di trattamento delle acque reflue urbane ai sensi dell'art.47 del D. Lgs. n.152/99, tali da assicurare il rispetto della disciplina degli scarichi delle acque reflue urbane definita ai sensi dell'art.28 cc.1 e 2 dello stesso decreto. Nell'ipotesi in cui detti limiti non siano definiti lo scarico dovrà essere conforme alle previsioni di cui al precedente punto a);
2. L'immissione dello scarico industriale nella pubblica fognatura dovrà avvenire mediante apposito ed esclusivo allacciamento provvisto di pozzetto per il prelievo campioni come stabilito al precedente art.23;
3. I titolari degli scarichi industriali sono tenuti al rispetto delle norme tecniche previste nel presente regolamento.

#### **Art. 40**

##### *(Disciplina degli scarichi industriali contenenti sostanze pericolose)*

1. Gli scarichi industriali contenenti sostanze pericolose di cui alla tab.3/A e tab.5 dell' Allegato 5 del D.Lgs. n.152/99, all'uscita dello stabilimento, inteso come impianto di produzione, trasformazione e/o utilizzazione di sostanze pericolose, e comunque prima della loro immissione nella pubblica fognatura, devono essere conformi:
  - a) ai limiti di cui alle tab.3/A e tab.5 dell' Allegato 5 del D.Lgs. n.152/99 e per i parametri non espressi in termini quantitativi alla Tabella n. 2 allegata al presente regolamento, qualora la pubblica fognatura nella quale viene immesso lo scarico non disponga di impianto di trattamento delle acque reflue urbane o quest'ultimo non sia in esercizio o risulti inadeguato al trattamento di dette sostanze. L'Amministrazione si riserva, in considerazione delle capacità dell'impianto di depurazione gestito, di vietare lo scarico contenente sostanze pericolose che a norma dell'art.34, c.3, del D. Lgs. n.152/99 dovrà essere trattato come rifiuto ai sensi del D.Lgs. n.22/97 e successive modifiche ed integrazioni;
  - b) ai limiti, stabiliti nella fase di approvazione del progetto dell'impianto di trattamento delle acque reflue urbane ai sensi dell'art.47 del D. Lgs. n.152/99, tali da assicurare il rispetto della disciplina degli scarichi delle acque reflue urbane definita ai sensi dell'art.28 cc.1 e 2 dello stesso decreto. Nell'ipotesi in cui detti limiti non siano definiti lo scarico dovrà essere conforme alle previsioni di cui al precedente punto a);
2. Immediatamente a valle dello stabilimento dovrà essere realizzato secondo le prescrizioni impartite dall'Autorità preposta al controllo, ed a cura e spese del titolare dello scarico, apposito pozzetto di prelievo campioni. L'immissione dello scarico industriale nella pubblica fognatura, comunque, dovrà avvenire con apposito ed esclusivo allacciamento provvisto di pozzetto prelievo campioni come stabilito al precedente art.21;
4. I titolari degli scarichi industriali sono tenuti al rispetto delle norme tecniche previste nel presente regolamento.

#### **Art. 41**

##### *(Autorizzazione allo scarico)*

1. Nel caso di scarico in fognatura l'autorizzazione è rilasciata dall'Amministrazione Comunale, al titolare della attività da cui ha origine lo scarico. Nel caso di modifica della titolarità della attività dovrà esserne data comunicazione alla Amministrazione;
2. Nel caso in cui non risulta possibile allacciarsi alla fognatura comunale ed in funzione dell'opportunità di provvedere allo scarico in corpi ricettori superficiali o nel suolo o sottosuolo, ai sensi della Legge n°152/99, l'autorizzazione allo scarico è rilasciata dalla Amministrazione Provinciale a mezzo del Servizio Ecologico Provinciale (S.E.P.);
3. L'autorizzazione allo scarico, ai sensi dell'art.45, c.7, del D.Lgs. n.152/99, ha validità di quattro anni dalla data del rilascio;
4. Il titolare dell'attività da cui ha origine lo scarico è tenuto preventivamente ad avanzare domanda di autorizzazione in conformità al modello predisposto dalla Amministrazione. La domanda dovrà essere corredata da apposita documentazione come specificata nell'allegato al relativo modello;
5. L'autorizzazione è rilasciata entro novanta giorni dalla data di ricezione della domanda purchè quest'ultima sia conforme a quanto specificato al precedente comma 3;

6. Non si procederà alla istruttoria della domanda ove la stessa non sia corredata dall'attestazione di versamento delle spese di cui al successivo articolo 43. Decorso inutilmente 30 giorni dalla data di ricezione della domanda il richiedente sarà ritenuto rinunciatario;
7. Un anno prima della scadenza della autorizzazione, il titolare è tenuto ad avanzare domanda di rinnovo. Decorso tale termine dovrà essere avanzata nuova domanda di autorizzazione allo scarico. Non si procederà alla istruttoria della domanda di rinnovo ove la stessa non sia corredata dall'attestazione di versamento delle spese di cui al successivo articolo 43. Lo scarico, non contenente sostanze pericolose, può essere provvisoriamente mantenuto oltre la data di scadenza della autorizzazione, purchè siano rispettate le prescrizioni impartite nella stessa autorizzazione, e, nei tempi fissati, sia stata avanzata istanza di rinnovo. Per gli scarichi contenenti sostanze pericolose, il rinnovo deve essere espresso entro e non oltre sei mesi dalla scadenza dell'autorizzazione. Decorso quest'ultimo termine lo scarico dovrà cessare immediatamente;
8. Qualora l'insediamento dal quale ha origine lo scarico muti destinazione ovvero venga ampliato o ristrutturato e ciò comporti una modifica della quantità e/o qualità dello scarico il titolare è tenuto ad avanzare nuova domanda di autorizzazione. Il titolare dello scarico è tenuto comunque ad avanzare nuova richiesta di autorizzazione in caso di trasferimento dell'attività da cui ha origine lo scarico;
9. Il titolare dello scarico può richiedere, per la messa a punto dei processi depurativi, che l'autorizzazione preveda un periodo provvisorio di esercizio, non superiore a 120 giorni, a decorrere dalla data di attivazione di esso. Il titolare della autorizzazione dovrà, non oltre 10 giorni prima dell'attivazione, dare comunicazione, con lettera inviata a mezzo posta o consegnata a mano all'Amministrazione, della data ed ora in cui lo scarico verrà attivato. In considerazione dell'indice di pericolosità, l'Autorità potrà stabilire, nell'atto autorizzativo, una specifica disciplina dello scarico nel periodo provvisorio.

#### **Art. 42**

#### *(Sospensione e revoca dell'autorizzazione)*

1. L'Amministrazione nel caso in cui accerti:
  - a) manomissione o irregolare funzionamento delle apparecchiature di controllo e/o misurazione dello scarico o di eventuali apparecchiature di misurazione poste su fonti alternative di approvvigionamento;
  - b) modificazione della natura e della qualità dello scarico;
  - c) mancato versamento degli oneri di cui al successivo art. 43;diffiderà, fatto salvo quant'altro stabilito per legge, il titolare a regolarizzare la situazione accertata entro il termine perentorio di 30 giorni;
2. Allorquando si manifestino situazioni di pericolo per la salute pubblica e l'ambiente, l'Amministrazione provvede a diffidare il titolare dello scarico a regolarizzare la situazione e contestualmente a sospendere la detta autorizzazione per un tempo determinato, fatti salvi gli ulteriori provvedimenti sanzionatori previsti per legge;
3. In caso di mancato adeguamento alle prescrizioni indicate nella diffida ovvero di reiterate violazioni, al titolare dello scarico è revocata l'autorizzazione fatto salvi gli ulteriori provvedimenti sanzionatori previsti per legge ed il risarcimento dei danni, anche indiretti, patiti o patendi dall'Amministrazione o da terzi;
4. La revoca dell'autorizzazione comporta la risoluzione del contratto di somministrazione ai sensi di quanto stabilito dall'art. 16 del presente Regolamento;
5. L'Amministrazione provvede alla sospensione della somministrazione dando un preavviso al cliente di giorni 15. In ogni caso rimarranno a carico del cliente le spese per la sospensione nonché gli ulteriori corrispettivi pattuiti nel contratto.

#### **Art. 43**

#### *(Spese di istruttoria e di controllo)*

1. Le spese occorrenti per effettuare i rilievi, gli accertamenti, i controlli e i sopralluoghi necessari per l'istruttoria delle domande di autorizzazione previste dal presente Regolamento sono a carico del richiedente;

2. Il richiedente al momento della presentazione della domanda di autorizzazione o di rinnovo dovrà allegare ricevuta dell'avvenuto versamento degli oneri provvisori di istruttoria stabiliti dalla Amministrazione;
3. L'Amministrazione, completata l'istruttoria, provvederà alla liquidazione definitiva delle spese sostenute. L'autorizzazione verrà rilasciata solo dopo che il richiedente avrà trasmesso alla Amministrazione l'attestazione del pagamento delle spese a saldo.

## CAPO VIII

### SERVIZIO DI TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE CONFERITE A MEZZO DI AUTOBOTTI

#### Art. 44

#### *(Disciplina dei conferimenti)*

1. Le acque reflue possono essere conferite, a mezzo autobotti, presso l'impianto di trattamento delle acque reflue urbane gestito dall'Amministrazione, dal momento in cui lo stesso impianto risulti essere operativo ed avere capacità depurativa adeguata a rispettare comunque i valori limite allo scarico, purchè:
  - a) rispettino i valori limite stabiliti per lo scarico in fognatura;
  - b) provengano da insediamenti non serviti dalla pubblica fognatura e ricadenti nell'ambito territoriale comunale;
  - c) siano conferite a mezzo di trasportatori che abbiano stipulato apposito contratto di somministrazione con l'Amministrazione; questi al momento dell'accesso all'impianto dovranno presentare:
    - I. Formulario di identificazione del rifiuto di cui al D.Lgs. n.22/97; il formulario dovrà riportare nelle "Annotazioni" la seguente attestazione "Insediamento non servito dalla pubblica fognatura" e nelle "Caratteristiche del rifiuto" le indicazioni sulle qualità del refluo;
    - II. Campione preliminare del rifiuto liquido sigillato e controfirmato dal produttore e dal trasportatore;
    - III. Contratto di somministrazione dell'Amministrazione;
    - IV. Ricevuta di versamento del corrispettivo del servizio;
2. L'Amministrazione si riserva, in funzione delle capacità dell'impianto gestito, di imporre particolari prescrizioni, anche di tipo qualitativo, al conferimento delle acque reflue domestiche;
3. Il conferimento può essere sospeso in qualunque momento da parte della Amministrazione, senza che ciò possa essere causa di richiesta di danni o quant'altro a tale titolo, nei seguenti casi:
  - a) disservizio dell'impianto di trattamento;
  - b) non conformità del campione alle acque conferite;
  - c) mancanza anche di uno dei requisiti previsto al comma 1 del presente articolo;

4. Nell'ipotesi di sospensione del servizio prevista al comma 3 lettera a) del presente articolo, il trasportatore potrà richiedere il rimborso delle somme versate anticipatamente come corrispettivo del servizio. Negli altri casi non si procederà alla restituzione delle somme a titolo di penale.

**Art. 45**

*(Richiesta di somministrazione)*

1. Per ottenere la somministrazione del servizio di trattamento delle acque da conferire, il trasportatore deve presentare alla Amministrazione l'apposito modulo di richiesta debitamente compilato e sottoscritto.
2. Nella domanda dovranno essere indicati e autocertificati ai sensi di legge:
  - a) dati anagrafici e fiscali dell'autotrasportatore;
  - b) estremi iscrizione all'Albo nazionale imprese gestioni rifiuti;
  - c) provenienza geografica dei reflui e impianto presso il quale si intende effettuare il conferimento;
  - d) volume dei conferimenti distinti per qualità e quantità.
3. All'atto della presentazione della domanda dovranno essere versate dall'interessato le relative spese per oneri di istruttoria come stabiliti al precedente articolo 43;
4. In caso di diniego non si darà luogo alla restituzione degli oneri per spese di istruttoria.

**Art. 46**

*(Perfezionamento e durata del contratto)*

1. Dalla data di sottoscrizione del contratto il trasportatore è autorizzato ad accedere all'impianto di trattamento alle condizioni stabilite nello stesso, in conformità alle norme del presente Regolamento;
2. Il Contratto ha la durata di un anno non prorogabile;
3. Per quanto non espressamente previsto nel presente Capo si rimanda alle norme, per quanto applicabili, previste al precedente Capo II.

**Art. 47**

*(Controlli)*

1. L'Amministrazione si riserva di procedere preventivamente, ed anche successivamente al conferimento, alla verifica delle acque reflue al fine di accertare la conformità delle stesse a quanto dichiarato nel formulario di identificazione e al campione preliminare;
2. Il controllo verrà eseguito da personale della Amministrazione o incaricato dalla stessa che procederà al prelievo del campione direttamente dall'autobotte, prima che avvenga l'immissione delle acque nell'impianto;
3. In caso di controllo preventivo, il campione verrà verificato direttamente sull'impianto a mezzo di apposita strumentazione alla presenza del trasportatore. Non si procederà all'immissione nell'impianto delle acque reflue nel caso in cui la verifica risulti sfavorevole;
4. In caso di controllo successivo, il campione, controfirmato dal trasportatore, verrà analizzato presso un laboratorio della Amministrazione o dalla stessa incaricato nel giorno e ora comunicati al trasportatore. Questi può richiedere un'aliquota del campione prelevato e può presenziare alle attività di analisi o delegare persona di sua fiducia.
5. Nel caso in cui l'analisi accerti la non conformità delle acque a quanto riportato nel formulario di identificazione o al campione preliminare, il trasportatore sarà tenuto a versare alla Amministrazione la somma di € 600 (euro seicento), a titolo di penale, oltre alle spese per gli accertamenti analitici e di laboratorio, come stabiliti al precedente articolo 43, salvo i maggiori danni all'impianto ed all'ambiente derivanti dall'immissione delle acque reflue conferite, risultate non conformi.

**Art. 48**

*(Tariffa)*

1. Fino alla applicazione della legge n.36/94, la tariffa per il servizio di trattamento delle acque reflue conferite a mezzo di autobotti presso gli impianti gestiti dalla Amministrazione è determinata dalla stessa, in conformità a quanto stabilito nel presente regolamento;

2. Per il servizio di trattamento delle acque reflue conferite a mezzo di autobotti, la tariffa è determinata in funzione della qualità e della quantità del refluo conferito;
3. La tariffa remunera gli oneri per il ricevimento, verifica, controllo e trattamento delle acque reflue conferite.

**Art.49**

*(Clausola risolutiva espressa)*

1. L'Amministrazione dichiarerà la risoluzione del contratto di somministrazione, senza ricorso all'autorità giudiziaria, nei seguenti casi:
  - a) ripetute violazioni da parte del trasportatore alle norme di cui all'art.44 comma 1;
  - b) mancato versamento, entro trenta giorni dalla comunicazione della Società, degli oneri a titolo di penale previsti all'art.47 comma 5;

## CAPO IX

### CONTROLLI

**Art. 50**

*(Personale addetto al controllo)*

1. La sorveglianza igienica sul servizio è affidata all'Ufficio Sanitario della locale A.S.L., il quale disporrà periodici controlli sulla potabilità dell'acqua erogata dall'acquedotto comunale, mediante analisi chimico-batterologiche da effettuarsi dal Laboratorio Territoriale d'Igiene e Profilassi. Tale Ufficio dispone di un proprio servizio di controllo territoriale e di propri laboratori di analisi a cui l'Amministrazione delega i seguenti compiti:
  - a) controlli degli scarichi immessi nelle pubbliche fognature gestite dall'Amministrazione e delle acque reflue conferite presso gli impianti di depurazione;
  - b) controlli di qualità delle acque durante l'intero ciclo;
  - c) controlli sulle fonti di approvvigionamento diverse da quelle fornite dalla Amministrazione che, a norma dell'art. 26 comma 2 della legge n. 36/94, il cliente è tenuto a denunciare alla Amministrazione;
2. L'Amministrazione provvede, necessariamente in sede di primo impianto e comunque quando lo si ritenesse necessario, direttamente con personale dipendente o a mezzo di strutture tecniche esterne opportunamente individuate ad effettuare i controlli degli impianti interni degli insediamenti, al fine di verificarne la conformità a quanto stabilito dal presente Regolamento;
3. Il cliente è obbligato a consentire l'accesso per l'effettuazione delle operazioni di controllo al personale della Amministrazione, del Servizio Sanitario e a quello delle strutture tecniche appositamente incaricate.

**Art.51**

*(Esecuzione dei controlli)*

1. I controlli sono effettuati in esecuzione di apposite disposizioni emesse sulla base di programmi predisposti dalla Amministrazione;
2. Al fine del controllo degli scarichi, il programma sarà redatto tenuto conto dell'indice di pericolosità degli stessi;
3. Qualora nel corso delle attività di servizio sul territorio, si rendesse necessario effettuare ulteriori rilievi rispetto a quelli programmati e disposti, si procederà a redigere un apposito rapporto nel quale oltre alla motivazione verrà riportato ogni fatto rilevante conseguente l'indagine svolta;
4. Per quanto attiene alle modalità di esecuzione delle ispezioni ed alle modalità di prelievo campioni, vanno applicate le procedure stabilite dalla relativa normativa di riferimento.

## CAPO X

### SERVIZIO DI RIPARTO FRA LE SOTTOUTENZE

#### **Art. 52**

##### *(Richiesta del servizio)*

1. Il cliente, nel caso di condominio, può chiedere alla Amministrazione di provvedere al servizio di riparto dei costi della somministrazione tra le relative sottoutenze. La ripartizione deve riguardare tutti i condòmini;
2. L'Amministrazione può fornire il servizio di riparto alle seguenti condizioni:
  - a) che venga installato, ai soli effetti dell'accertamento dei consumi, per ogni sottoutenza un apparecchio di misura dell'Amministrazione fermo restando che le responsabilità della stessa restano limitate al contatore condominiale;
  - b) che l'impianto interno e l'ubicazione degli apparecchi di misura risultino conformi alle prescrizioni tecniche stabilite dalla Amministrazione;
  - c) che ai fini della determinazione dei costi della somministrazione facciano fede unicamente i consumi registrati all'apparecchio di misura di cui al contratto di somministrazione;
  - d) che il cliente rimanga unico responsabile nei confronti dell'Amministrazione per inadempienze a quanto stabilito dal presente regolamento;
  - e) che la lettura dei contatori di sottoutenza sarà effettuata con la stessa frequenza della lettura del contatore condominiale;
3. Sono a carico del cliente le spese di:
  - a) verifica dell'impianto interno;
  - b) installazione degli apparecchi di misurazione;
  - c) canone del servizio di riparto come stabilito dal successivo articolo 53;
  - d) canone per la manutenzione del misuratore.
4. Ai misuratori si applicano le stesse norme previste nel presente regolamento.

#### **Art. 53**

##### *(Canone del servizio di riparto)*

1. Per ogni sottoutenza è dovuto alla Amministrazione un canone annuo determinato dalla stessa in funzione dell'uso della somministrazione;
2. Alla riscossione dei canoni si provvede secondo modalità fissate in apposito contratto.

## CAPO XI

### NORME TRANSITORIE E FINALI

#### **Art. 54**

*(Adeguamento dei contratti esistenti)*

1. Ciascun contratto in essere, si intende adeguato alle prescrizioni del presente Regolamento;
2. Per i contratti per i quali è previsto un minimo impegnato differenziato nel corso dell'anno (c. d. contratti stagionali) il minimo impegnato è da intendersi pari alla loro media prodie;

#### **Art. 55**

*(Applicabilità del diritto comune)*

Per quanto non previsto nel presente Regolamento sono applicabili le norme, le disposizioni e gli usi vigenti.

#### **Art. 56**

*(Obbligatorietà)*

Il presente Regolamento è obbligatorio ed efficace per tutti i clienti e costituisce parte integrante e sostanziale di ogni contratto di somministrazione, senza che ne occorra la materiale trascrizione;

#### **Art.57**

*(Approvazione ed entrata in vigore)*

1. Il presente Regolamento è soggetto all'approvazione del Consiglio Comunale ed entra in vigore dalla data di esecutività della relativa delibera;
2. Il presente Regolamento ha validità in tutto il territorio Comunale fino alla costituzione ed alla operatività dell'Ente d'Ambito.





**CITTÀ DI PESCARA**

**AREA TECNICA E LL. PP.**  
**SETTORE IDRICO INTEGRATO**

**REGOLAMENTO DEL SETTORE IDRICO**

**INTEGRATO**

***CARTA DEL SERVIZIO***

**Approvata con delibera del Consiglio Comunale n°21 del 04.02.2002**

# - CARTA DEL SERVIZIO -

## INDICE

<b>PREMESSA</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
A) AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
B) ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO .....	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
C) GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
D) CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
<b>L'INFORMAZIONE</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>LA SODDISFAZIONE</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>IL RIMBORSO</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>LA TUTELA</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>GLOSSARIO</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>PRINCIPALI CONDIZIONI DI FORNITURA</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

## *Premessa*

La **Carta del Servizio Idrico** è un documento predisposto dal Settore idrico Integrato del Comune di Pescara e rivolto agli Utenti dei servizi di acquedotto e fognatura-depurazione. La carta del Servizio Idrico è stata redatta in base alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 pubblicata sulla G.U. n°43 del 22.02.1994, che detta “principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, come aggiornata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29.04.1999 Pubblicato sulla G.U. n°126 del 01.06.1999, che riporta lo “schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio idrico Integrato” ed al successivo D. L.vo 30.07.1999 n°286 avente per oggetto il “riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15.03.1997 n°59”.

***Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali*** riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

Per alcuni di essi è inoltre fissato un ***rimborso qualora i tempi dichiarati non siano rispettati dal Comune.***

**La Carta del Servizio Idrico costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.**

Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La Carta dei Servizi è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di ***attenzione all'Utente*** al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi ***uno strumento nelle mani del cittadino*** e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un ***dialogo continuo*** tra il Comune e gli utenti del servizio.

# Caratteristiche del Servizio

## a) Descrizione del servizio

Per meglio comprendere la realtà operativa di questo settore, di seguito forniamo alcuni dati caratteristici:

➤ <b>Superficie Territoriale servita:</b>	<b>34 kmq</b>
➤ <b>Abitanti serviti</b>	<b>115.448 residenti</b>
➤ <b>Rete distributiva acquedotto</b>	<b>540 km</b>
➤ <b>Rete distributiva fognatura</b>	<b>407 km</b>
➤ <b>Acqua mediamente venduta nell'anno:</b>	<b>23.297.352 m<sup>3</sup></b>
➤ <b>Acqua mediamente depurata nell'anno:</b>	<b>22.193.498 m<sup>3</sup></b>

(\*) Dati aggiornati al 31.12.2000

L'acqua naturale viene prelevata, a carico del Consorzio A.C.A. fornitore e distributore principale, dal sottosuolo tramite pozzi o sorgenti dai rilievi Appenninici Abruzzesi. Subisce un trattamento di potabilizzazione sempre a carico del Consorzio citato e viene avviata nelle condotte di distribuzione primaria dei comuni serviti dallo stesso. Nel Comune di Pescara, l'acqua viene distribuita attraverso una rete primaria di grosso diametro dotata di serbatoi di accumulo in zona Colli e torre piezometrica in zona S. Silvestro, sempre in gestione e manutenzione dell'A.C.A., interconnessa con la rete idrica di distribuzione cittadina gestita dal Comune. Una volta usata, tramite la rete fognaria, è convogliata per la quasi totalità, al depuratore comunale di via Raiale, dove viene trattata e reimpressa nel fosso Cavone che recapita direttamente al ricettore finale del Fiume Pescara, all'altezza del Cementificio. Parte della fognatura cittadina, della zona compresa tra il quartiere Zanni ed il confine con il Comune di Montesilvano, ha recapito al depuratore di Montesilvano, attraverso il grosso collettore rivierasco realizzato dal Consorzio di Bonifica Centro, lungo la Riviera, tra via Solferino ed il confine con il predetto Comune.

Le sorgenti principali captate dal Consorzio Acquedottistico A.C.A. sono quelle del Giardino, del Tavo e della Val di Foro.

Occorre ricordare che l'acqua è un bene prezioso e che è una risorsa limitata, pertanto è opportuno adottare comportamenti volti al risparmio ed alla tutela.

Il settore Idrico Integrato del Comune (tel. 085/4283335) in tale argomento può fornire suggerimenti e consigli.

## b) La qualità dell'acqua distribuita

Il Comune assicura il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di acque potabili.

Il Comune ha individuato sugli impianti e sulla rete idrica, nonché ai punti di consegna dell'acqua potabile agli Utenti dei punti di controllo della qualità delle acque.

Su tutti questi punti viene garantito il controllo periodico, attraverso prelievi ed analisi di laboratorio effettuati dall'Area Igiene e Sanità Pubblica dell'A.S.L. di Pescara al fine di consentire una rispondenza delle acque erogate ai requisiti stabiliti dal DPR 236/88.

In alcuni punti viene garantito un controllo automatico e continuo delle acque.

I controlli sono inoltre estesi alla qualità delle acque reflue in ingresso agli impianti di depurazione ed alle acque da questi depurate e scaricate nell'ambiente.

Il Comune si impegna a rendere noti semestralmente i risultati delle analisi effettuate (*per ulteriori informazioni vedere al paragrafo "L'Informazione"*).

Qualora un cittadino ne faccia richiesta il Comune fornisce i dati inerenti i seguenti parametri chimico-batteriologici (rilevati al punto di prelievo più vicino all'abitazione): durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoruri, cloruri.

## *I Principi Fondamentali*

### **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

*Tutti i cittadini* hanno con il Comune un rapporto basato sui principi di eguaglianza ed imparzialità *a prescindere da fattori tipo razza, sesso, lingua*. A parità di condizioni tecnico-impiantistiche il servizio viene fornito ai cittadini di tutto il territorio servito.

### **1. Continuità**

Il Comune *eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni*. Solo interruzioni diservizio disposte dal Consorzio fornitore o guasti ed interventi di manutenzione della rete potranno costituire deroga a questo principio. Qualora l'interruzione si verificasse il Comune

si impegna a limitare al minimo indispensabile tale disservizio e, in caso di necessità, ad effettuare servizi sostitutivi d'emergenza.

## **2. Partecipazione**

Il cittadino *ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano*. Può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Tali prerogative possono essere utilizzate anche dalle Associazioni dei cittadini consumatori. Per informazioni inerenti gli atti amministrativi relativi alla gestione del servizio ci si può avvalere del *diritto di accesso agli atti*, previsto dalla Legge n° 241 del 7 Agosto 1990 e dall'apposito Regolamento Comunale, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico **tel. 800/482527**.

## **3. Cortesia**

Il Comune si impegna affinché il proprio personale tratti con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

## **4. Efficacia ed efficienza**

Il Comune si impegna ad operare affinché venga garantito un servizio efficiente ed efficace tramite l'elaborazione *di piani per il miglioramento della qualità del servizio* che troveranno al loro interno soluzioni tecnologiche /organizzative/procedurali atte a facilitare il contatto Utente-Comune.

## **5. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti il Comune pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio, anche simbolico, semplice e di immediata comprensione per i cittadini.

## **6. Condizioni generali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate in allegato alla presente Carta.

## *Fattori di qualità*

Il Comune considera fattori di qualità, quindi aspetti del servizio rilevanti per l'Utente, quelli riconducibili alle seguenti aree tematiche:

- a) Avvio del rapporto contrattuale**
- b) Accessibilità del servizio**
- c) Gestione del rapporto contrattuale**
- d) Continuità del servizio**

Ciascuna delle citate aree presenta standard di servizio che vengono descritti nelle pagine seguenti.

Gli standard di qualità del servizio sono degli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

I primi sono riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune ed i secondi sono quelli verificabili dall'Utente.

Nelle successive pagine segue una breve descrizione di ciascun gruppo di standard.

## *Avvio del Rapporto Contrattuale*

I tempi di prestazione di seguito indicati vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi o per la predisposizione di opere edili od altri adempimenti a carico dell'Utente.

I giorni indicati nella presente Carta sono giorni di calendario. Nel caso in cui insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, il Settore idrico Integrato comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

L'asterisco (\*) identifica gli standard il cui mancato rispetto origina il diritto al rimborso.

- 1) **Tempo massimo per rilascio di formale di autorizzazione a seguito di richiesta allo sportello: \***  
**= 60 giorni** Per prestazioni standard (attacco/cambio/spostamento contatore, per nuovi allacci da tubazioni stradali esistenti).
- 2) **Tempo massimo per autorizzazione all'esecuzione di interventi senza scavo su allacciamenti esistenti o di modifica impianto \***  
**= 30 giorni** Per prestazioni standard (attacco/cambio/spostamento contatore su allacci stradali esistenti).
- 3) **Tempo massimo per autorizzazione di interventi di esecuzione di nuovo allacciamento o modifica allacciamento esistente con lavori di scavo \***  
**= 90 giorni** Per lavori di allacciamento che comportino modifiche, estensioni della rete distributrice o accordi tecnici complessi che coinvolgono altri

settori dell'Amministrazione, il Settore Idrico Integrato provvederà a fornire all'utente le necessarie informazioni.

- 4) **Tempo massimo per cambio/distacco del contatore .\***  
**= 30 giorni** Dalla data del sopralluogo concordato con l'Utente a seguito di richiesta scritta, se non comporta interventi di modifica dell'impianto.
- 5) **Tempo massimo per attivazione o riattivazione fornitura. \***  
**= 30 giorni** Dalla richiesta scritta, il tempo massimo indicato decorre dalla data di protocollo.
- 6) **Tempo massimo per la cessazione della fornitura**  
**= 30 giorni** Dalla richiesta scritta, il tempo massimo indicato decorre dalla data di protocollo.

*Il tempo è inteso dalla data di ricevimento al Settore idrico Integrato del Comune di comunicazione scritta da parte del Utente (farà fede la data del protocollo di Settore)*

## *Accessibilità al Servizio*

### 1) **Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

Il Comune ha attivato presso la sede di Piazza Italia, – Ufficio Relazioni per il Pubblico uno sportello per gli Utenti.

Gli addetti del Settore Idrico Integrato, presso gli Uffici della sede Comunale (palazzo ex Inps) sono disponibili con competenze di ambito generale tutti i giorni dal Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9,00 alle 11,00 e dalle ore 16.00 alle ore 17.00 il Martedì ed il Giovedì, i sopralluoghi sul territorio necessari da parte del personale tecnico del Settore, dovranno concordarsi preventivamente con gli Uffici per stabilirne l'appuntamento.

### 2) **Svolgimento di pratiche via telefono**

#### **Servizio Telefonico Utenti - tel 085/4283335**

Funzionante, dal lunedì al venerdì con orario di ufficio dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 17.00 per informazioni, reclami, rettifica letture e consumi, problemi di fatturazione, variazioni anagrafiche, nuovi contratti/cessazioni, domande lavori.

### 3) **Possibilità di pagamento oneri tecnici e contrattuali**

- mediante c.c. postale intestato al Comune di Pescara- Servizio di Tesoreria.
- con versamento diretto o bonifico bancario versando l'importo dovuto alla Tesoreria Comunale c/o Banca ..... – ABI ..... – CAB .....

### 4) **Possibilità di pagamento bollette per il consumo di acqua potabile**

- Presso gli Uffici Postali sul c.c.p. n°.....
- Presso gli sportelli della Banca .....
- In caso di domiciliazione bancaria tramite altre banche



## 5) **Facilitazioni per Utenti particolari**

Il Comune prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità degli Utenti per portatori di handicap, anziani, cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune.

Per portatori di handicap esistono facilitazioni di accesso alla sede comunale (rampe), oppure ove possibile sarà attivato un servizio personalizzato telefonando all'Ufficio Servizi Sociali del Comune (tel. 800/482527).

Per portatori di handicap e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate lunghe attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

## 6) **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Il Comune garantisce il rispetto degli appuntamenti concordati che vengono fissati immediatamente (se **concordati** verbalmente) ed entro 8 giorni dalla richiesta scritta da parte dell'Utente (farà fede la data del protocollo del Settore Idrico Integrato).

La fascia oraria di disponibilità che viene richiesta all'Utente per la visita domiciliare è quantificabile in 4 ore (dalle 8 alle 12 dal Lunedì al Venerdì o dalle 15 alle 17 del Martedì o Giovedì).

Qualora l'Utente necessiti di restringere la fascia di disponibilità, è possibile, tramite telefonata nelle 24 ore precedenti, abbassare la soglia a 2 ore.

## 7) **Sportello utenza**

*Tempo massimo di attesa agli sportelli = 30 minuti*

*Tempo medio di attesa agli sportelli = 15 minuti*

Il tempo massimo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di Utenza, indipendenti dalla volontà del Comune, potrà essere data segnalazione preventiva.

## 8) **Risposta alle richieste e reclami scritti degli Utenti \***

*= tempo massimo 60 giorni*

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

# *Gestione del rapporto contrattuale*

## **1) Fatturazione**

*Il corrispettivo del servizio, verrà fatturato al cliente, dall'Amministrazione mensilmente, bimestralmente, trimestralmente o quadrimestralmente, a discrezione dell'Amministrazione stessa in base al tipo di fornitura ed al consumo anche in acconto o anticipo sui consumi, viene determinato sulla base dei consumi pregressi o sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza. Resta l'obbligo per l'Amministrazione di effettuare il conguaglio almeno una volta l'anno addebitando o accreditando al cliente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di acconto o di anticipo;*

Qualsiasi Utente si trovi nella necessità di comunicare al Comune i propri consumi può telefonare al Servizio Acquedotto Amministrativo 085/4283607 oppure inviare un fax allo 085/4283675.

Qualora l'errore sia segnalato **per lettera la rettifica avverrà entro 7 giorni** dalla data di protocollo.

**La rettifica delle fatturazioni è immediata se richiesta allo sportello** previa verifica del motivo della richiesta.

Qualora sia il Comune a rendersi conto di una avvenuta erronea fatturazione si provvederà in automatico alla rettifica e per quanto addebitato in eccesso verrà emesso bollettino a credito riscuotibile presso la Tesoreria Comunale.

## **2) Numero letture contatori**

La rilevazione dei consumi presso l'utenza avviene direttamente da parte della Amministrazione con l'utilizzo di personale dipendente o mediante affidamento all'esterno del servizio di rilevazione;

L'utente potrà comunicare la lettura dallo stesso rilevata, secondo modalità indicate dal presente regolamento, fatti salvi gli ulteriori accertamenti della Amministrazione stessa;

## **3) Morosità**

Il pagamento avverrà secondo le modalità indicate in fattura;

In caso di conguagli particolarmente elevati, per i clienti in condizioni di disagio l'Amministrazione su richiesta, può concedere la rateizzazione del pagamento della fattura salvo l'applicazione degli interessi pari al T.U.S. più 2 punti;

In caso di ritardo del pagamento saranno applicati gli interessi di mora pari al T.U.S. più 3 punti;

L'Amministrazione, decorsi i termini indicati in fattura potrà procedere con il recupero del credito addebitando le spese necessarie;

Nel caso si riscontri la morosità dell'Utente il Comune provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare all'utente stesso il relativo **sollecito di pagamento** (stabilendo una nuova scadenza).

La **riattivazione avverrà entro 5 giorni lavorativi** dalla definizione del pagamento ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata tramite demolizione dell'impianto. All'utente subentrante non è addebitabile la morosità pregressa.

## **4) Verifica del contatore**

Può essere richiesta una verifica del contatore allorché si abbia fondato sospetto che funzioni in modo irregolare. L'esito di tale verifica verrà comunicato all'Utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sarà effettuata in base alla media dei consumi storici, tenendo anche conto della stagionalità (in mancanza dei consumi storici si farà riferimento a quelli rilevati dal nuovo misuratore installato).

#### **5) Verifica del livello di pressione**

Il livello di pressione dell'acqua erogata è costantemente monitorato.

L'utente può comunque richiedere una verifica di pressione al punto di consegna dell'acqua potabile allorché venga riscontrata una erogazione anomala.

Tempo massimo = 7 giorni dalla richiesta

Tempo massimo (**qualora sia necessaria la presenza dell'utente**) = 15 giorni dalla richiesta

## *Continuità del servizio*

### 1) **Pronto intervento**

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 13,30 e il Martedì e Giovedì dalle 15,00 alle 17,30  
tel. 085/4283508-335

Sabato e Domenica dalle 8,00 alle 19,00 tel. 085/4283512 (Ufficio Polizia Municipale)

Per i rimanenti giorni e orari in caso di situazioni di pericolo ed emergenza: tel. 112

- **Tempo massimo di avvio dell'intervento di ripristino dell'erogazione acqua a seguito dell'interruzione per situazioni di pericolo** (compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso).  
= **immediato (e coincidente col tempo di trasferimento sul posto)**  
In caso di più segnalazioni di pericolo, e quindi di aumento del tempo di intervento, i tecnici del Comune forniscono al cittadino le prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento.
- **Tempo massimo per 1° intervento e avvio lavori per riattivazione fornitura a seguito di guasto al contatore o all'impianto** (per segnalazioni pervenute fra le ore 8,00 e le 17,30). \*  
= **24 ore**
- **Tempo massimo per 1° intervento e avvio lavori per intervento riattivazione fornitura a seguito di guasto alle tubazioni stradali e allacciamenti interrati** (per segnalazioni pervenute fra le ore 8,00 e le 17,30).  
= **48 ore**

### 2) **Sospensioni programmate del servizio**

Il Comune fornisce un servizio senza interruzioni. Queste si possono verificare solo per rotture improvvise, carenze idriche, interventi di manutenzione o sospensioni programmate del servizio. Per queste ultime, limitatamente alle tubazioni stradali, si garantisce **un tempo di preavviso di almeno 24 ore** ed un **tempo massimo di sospensione che sarà comunicato di volta in volta e che non sarà superiore alle 24 ore**.

### 3) **Modalità di informazione alla cittadinanza in caso di sospensione del servizio:**

comunicato stampa, radio-televisivi e/o mezzi muniti di altoparlante, e/o prestampati. Qualora si verificasse una sospensione prolungata del servizio idrico il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo d'emergenza con autobotti e/o sacchetti di acqua.

### 4) **Crisi idrica da scarsità**

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dalla gestione del servizio, il Comune, con adeguato preavviso, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione programmata dell'erogazione ecc.).

## *L'informazione*

Il Comune assicura, con un linguaggio semplice ed efficace, una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo di quanto erogato, ed ogni altra iniziativa del Comune in materia di gestione dell'acqua.

In particolare:

- **divulga** semestralmente i valori medi dei principali parametri fisico-chimici e batteriologici dell'acqua distribuita (durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso a 180°C, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoro, cloruri);
- **rende note** tramite appositi opuscoli **le condizioni di somministrazione del servizio** e le regole intercorrenti nel rapporto fra le due parti;
- **informa** circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- **promuove campagne informative sul corretto utilizzo** dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;
- **promuove campagne informative** sulle principali attività del Comune nel settore idrico, quali rinnovamento impianti, potenziamenti; investimenti, inaugurazioni ecc. e i loro effetti per gli utenti;
- **informa** sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sul calendario di fatturazione;
- **rende note** le procedure per la presentazione dei reclami;
- **effettua** periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze del cittadino in questo capo;
- **assicura** inoltre un rapporto di comunicazione con l'Utenza per tutto quanto attiene alle informazioni relative al Comune ed alla generalità dei servizi (Ufficio Relazioni con il Pubblico - tel. 085/4283393-589, n° verde 800/482547 Fax n° 085/4213524).

## *La Soddisfazione*

Qualora i cittadini intendano far pervenire al Comune i propri suggerimenti relativamente al miglioramento del servizio prestato, possono indirizzare i medesimi a:

Comune di Pescara  
Piazza Italia  
65100 PESCARA  
  
Tel. 085/42831  
Fax 085/4283675  
e-mail: [Comune.Pescara.it](mailto:Comune.Pescara.it)

## *Servizio di consulenza agli Utenti*

Il Comune fornisce consigli per il risparmio idrico telefonando allo:

*tel. 085/4283335*

## *Il Rimborso*

Gli standard sottoposti a rimborso sono tutti quelli contrassegnati con asterisco, sono di seguito ricapitolati e fanno sempre riferimento a tempi massimi:

1. tempo per rilascio di formale autorizzazione a seguito di richiesta allo sportello = € 1,00 /giorno di ritardo.
2. tempo per autorizzazione di allacciamento senza scavo = € 1,50 /giorno di ritardo
3. tempo per cambio/distacco contatore domestico = € 2,00 /giorno di ritardo
4. tempo per attivazione o riattivazione fornitura = € 2,00 /giorno di ritardo
5. risposta alle richieste e reclami scritti dei Utenti = € 1,00 / giorno di ritardo
6. tempo per avvio/ripristino erogazione acqua per guasto al contatore o all'impianto = € 3,00 / giorno di ritardo
7. importo minimo del rimborso = € 26,00

***Il rimborso viene effettuato a fronte di ogni contratto d'utenza.***

- 1) Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire al Comune di Pescara Piazza Italia 65100 –Pescara-, entro 20 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data del protocollo).
- 2) Il risarcimento verrà effettuato entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta, tramite mandato presso la tesoreria comunale.
- 3) Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità gestionali che di fatto tuttavia impediscono e condizionano l'attività del Comune. Qualora non sia possibile, da parte del Comune, rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi, e quindi il tempo da sottrarre a quello occorso per l'erogazione del servizio, non potrà essere accertato il non corretto adempimento da parte del Comune e quindi non potrà essere dato corso all'applicazione delle penali.
- 4) L'Amministrazione non darà corso a nessun rimborso, per importi inferiori ad euro 26,00.

***I casi ai quali si fa riferimento con il presente punto sono:***

- eventi di carattere eccezionale esterni all'attività del Comune e da questa non dipendenti come catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni dell'alimentazione di energia elettrica, ecc.;
- afflussi eccezionali di Utenza agli sportelli indipendenti dalla volontà della Comune;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per l'esecuzione di opere edili da parte dell' Utente;
- scioperi.

# La Tutela

## a) Ufficio per l'Utenza

*Qualsiasi violazione* ai principi contenuti nella presente Carta deve essere denunciata *all'Ufficio per l'Utenza del Comune (per appuntamenti rivolgersi presso Ufficio Relazioni con il Pubblico – tel. 085/4283393-589, n° verde 800/482547 Fax n° 085/4213524-) entro 30 giorni* dalla scadenza fissata nello standard.

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

- 1) **Entro 30 giorni** dalla presentazione della domanda di rimborso l'Ufficio per l'Utenza riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali il Comune provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Qualora il Comune non rispetti il termine citato o il cittadino ritenga la risposta insufficiente, può presentare reclamo al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici di Roma.
- 2) **Annualmente** l'Ufficio per l'Utenza riferisce al Consiglio Comunale circa il numero, il tipo di reclami ricevuti ed il seguito ad essi dato.
- 3) **Una volta all'anno** il Comune predispose un resoconto (a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta) contenente l'indice sui tassi di reclamo ed un confronto con i dati precedentemente riscontrati.

## b) Autorità Esterne

Qualora tra il Comune e l'Utente non sia raggiunto un accordo soddisfacente in merito a questioni relative alla presente carta, l'utente può rivolgersi al **Difensore Civico Comunale** quale terzo esterno delegato a risolvere il contenzioso.

## c) Validità della Carta

La presente Carta entra in vigore dalla data di esecutività della Delibera di approvazione, è soggetta a revisione annuale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio saranno comunicate ai cittadini.



# *Glossario*

## **Allacciamento**

Parte di impianto costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'Utente.

## **Attacco contatore**

Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell'allacciamento.

## **Attivazione fornitura**

Apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto dell'Utente.

## **Captazione**

Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente).

## **Consumi storici**

Media dei consumi degli anni precedenti.

## **Depurazione**

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico in cui vengono scaricate.

## **Erroneo distacco**

Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dall'Utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

## **Morosità**

Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

## **Parametri chimico-biologici**

Si intendono le misure che vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente. Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.

## **Potabilizzazione**

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.

## **Rettifica letture e consumi**

Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

## **Sollecito**

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza.

## **Sopralluogo**

Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale del Comune al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dall'Utente.

### Verifica del contatore

Prova di corretto funzionamento del contatore che l'Utente richiede, con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondano all'effettivo utilizzo.

## *Principali condizioni di fornitura*

Con la sottoscrizione contrattuale vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti.

Le principali sono le seguenti:

- l'acqua viene fornita senza interruzioni ed è garantita nella quantità minima corrispondente alla tipologia contrattuale;
- la quantità di acqua prelevata viene misurata da un contatore il cui tipo e calibro sono definiti in relazione alla tipologia della fornitura stessa;
- la fornitura può essere singola o plurima in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, se destinate a condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministratore rispondono solidalmente i singoli proprietari;
- la pressione, di norma, corrisponde alle prescrizioni di legge. Quando non sia possibile fornire la pressione richiesta o di legge, vengono fornite all' Utente idonee prescrizioni per adeguare gli impianti;
- le tariffe applicate ai consumi effettuati sono conformi alle normative di legge;
- per gli Utenti standard le letture dei contatori sono effettuate quadrimestralmente e la fatturazione ha cadenza quadrimestrale;
- i pagamenti possono essere effettuati: tramite versamento in c.c. postale e con addebito in conto corrente per utenze con domicilio bancario;
- In caso di conguagli particolarmente elevati, per i clienti in condizioni di disagio l'Amministrazione su richiesta, può concedere la rateizzazione del pagamento della fattura salvo l'applicazione degli interessi pari al T.U.S. più 2 punti;
- In caso di ritardo del pagamento saranno applicati gli interessi di mora pari al T.U.S. più 3 punti;
- le cause di interruzione della fornitura possono avvenire per esigenze tecnico-operative della Società quali: guasti, pericolo, interventi sugli impianti;
- l'erogazione del servizio può essere sospesa quando non siano rispettate le norme indicate nel Regolamento Comunale per il Settore Idrico Integrato e riguardanti , ad esempio, modifiche eseguite sugli impianti senza preventiva autorizzazione del Comune, manomissione dei sigilli al contatore, subentri senza preventiva sottoscrizione del contratto, mancati pagamenti, ecc.;

Ulteriori informazioni circa la gestione del servizio sono contenute nel Regolamento Comunale per il Settore Idrico Integrato che può essere richiesto presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure consultato via Internet all'indirizzo <http://www.comune.pescara.it>.