

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b> Piazza dei Caduti per la libertà, 2/4 - 48100 Ravenna Tel. 0544/215026 Fax 0544/211728 agenziaambito@mail.provincia.ra.it - <a href="http://www.racine.ra.it/agenziaambito">www.racine.ra.it/agenziaambito</a>	SII 003
	Rev. 2
	Foglio 1/27

# LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO

## ALLEGATO L

Revisione	Data	Natura delle modifiche
2	15/12/2006	Revisione con atto n. 15
1	28/09/2006	Revisione con atto n. 10
0	15/04/2005	Emissione con atto n. 2

<b>ELABORATO DA:</b> Ing. Stefano SANTANDREA	<b>DATA</b> 15/12/2006	<b>FIRMA</b>
<b>VERIFICATO DA:</b> DIRETTORE Ing. Sergio BARONI	<b>DATA</b> 15/12/2006	<b>FIRMA</b>
<b>APPROVATO DALLA ASSEMBLEA:</b> IL PRESIDENTE Dott. Andrea MENGOZZI	<b>DATA</b> 15/12/2006	<b>FIRMA</b>

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 2/27

## **CAPO I NORME GENERALI**

### **OGGETTO DEL REGOLAMENTO**

Il regolamento per il servizio acquedotto disciplina le modalità e le condizioni di distribuzione e fornitura dell'acqua potabile da parte del gestore del Servizio Idrico Integrato in seguito denominato "Gestore", alle persone fisiche e giuridiche, in seguito denominate "clienti".

### **OGGETTO DELLA FORNITURA**

Il Gestore fornisce acque per gli usi domestici e per gli altri usi stabiliti dal regolamento, nei limiti dell'estensione e della potenzialità dei propri impianti, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia, entro il territorio coperto dalla rete di distribuzione dell'acquedotto.

Le forniture potranno subire interruzioni o riduzioni senza responsabilità del gestore e senza diritto di richiesta di risarcimento da parte del cliente solo per cause di forza maggiore, per riparazione, modifiche od ampliamenti ad impianti dandone comunicazione con congruo anticipo, salvo casi di estrema urgenza. In ogni caso il Gestore si impegna a comunicare preventivamente al cliente ogni interruzione programmata del servizio secondo le modalità ed i tempi stabiliti dalla carta del servizio.

### **CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA E LORO MODIFICA**

Le forniture si distinguono in:

- a) forniture per uso pubblico;
- b) forniture per uso privato.

Le condizioni di fornitura dell'acqua saranno regolate nel rispetto delle norme del regolamento, dei principi e degli standard indicati nella Carta del Servizio Idrico, delle normative emanate dagli organi pubblici competenti e delle eventuali condizioni speciali che di volta in volta potranno essere fissate nei singoli contratti di utenza. La Carta predetta disciplina gli indennizzi che il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente per la mancata osservanza di specifici standard qualitativi del servizio.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 3/27

In relazione a necessità generali di ordine normativo e tecnico è ammessa la facoltà per il Gestore di modificare, nell'ambito delle condizioni generali stabilite dalla Carta del Servizio Idrico, norme e condizioni che regolano il rapporto di somministrazione. Le comunicazioni relative saranno validamente fatte dal Gestore mediante lettera all'ultimo indirizzo indicato dal cliente e mediante avviso pubblicato attraverso la stampa locale ed entreranno in vigore con le decorrenze indicate in tale comunicazione od avviso.

## **DIRITTO ALLA FORNITURA**

### *FORNITURE SU STRADE GIÀ SERVITE DA ACQUEDOTTO*

Nelle zone già servite dalla rete di distribuzione dell'acqua potabile il Gestore è tenuto alla concessione di acqua per uso domestico e per gli altri usi a fronte del versamento da parte del richiedente dei contributi per l'apertura della presa che dovranno essere stabilite da uno specifico allegato tecnico "A" concernente "Norme regolamentari per l'attivazione delle forniture nelle strade canalizzate". Nel caso in cui il gestore non possa soddisfare richieste di fornitura in aree già servite da reti acquedottistiche, in conseguenza di cambi di destinazione d'uso o di interventi di trasformazione urbanistica, le opere di adeguamento saranno a totale carico degli urbanizzatori o dei titolari dei cambi di destinazione d'uso che vi faranno fronte nell'ambito degli interventi di urbanizzazione (o con realizzazione diretta degli urbanizzatori attraverso propria impresa di fiducia o attraverso l'affidamento al gestore del S.I.I. in base ai disposti della convenzione urbanistica stipulata con l'Am.ne Com.le). Diversamente gli interventi di adeguamento delle reti in zone già servite che si rendano necessari per carenze degli impianti esistenti sono a totale carico del gestore del servizio idrico integrato che vi provvede nell'ambito dell'esecuzione degli interventi programmati dal "Piano d'Ambito" e con la copertura economica derivante dalla tariffa del Servizio Idrico Integrato. ■

### *FORNITURE SU STRADE NON SERVITE DA ACQUEDOTTO.*

Per le strade non canalizzate il Gestore può accogliere le richieste quando, da parte dei richiedenti, oltre ai contributi definiti dal comma precedente, sia corrisposto un contributo nella spesa di costruzione della condotta stradale mediante versamento a fondo perduto. L'entità e le modalità di pagamento dei contributi a fondo perduto saranno definiti da uno specifico allegato tecnico "B" concernente "Procedure per la realizzazione di estensioni delle reti nelle zone non servite".

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 4/27

## **NORME GENERALI PER LE FORNITURE**

La fornitura d'acqua potabile ad un immobile o altro tipo di utenza sarà effettuata al proprietario (o suo legale rappresentante) nonché all'usufruttuario o affittuario dell'immobile medesimo, ovvero alla persona che occupa l'immobile, a prescindere dal titolo che determina l'occupazione, purché autorizzata dal proprietario dell'immobile.

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

Per gli edifici esistenti viene ammessa la presenza di un'unica utenza nei casi seguenti:

A) ove sia prevista un'amministrazione di condominio la fornitura sarà effettuata all'amministratore di condominio;

B) ove non sia espressamente prevista la costituzione di un'amministrazione condominiale potrà essere concesso che gli immobili siano serviti da una sola utenza, purché questa si impegni in nome e per conto di tutti i fruitori delle concessioni attribuite (oppure: "purché i proprietari stipolino un unico contratto e rispondano solidalmente per tutto quanto concerne i rapporti contrattuali").

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

Il regolamento dovrà inoltre prevedere come criterio generale che ad usi contraddistinti da tariffe diverse corrispondano diversi contratti d'utenza. Quando questo non sia possibile per motivate esigenze dell'utenza, tutta l'acqua potrà essere fatturata considerando un'utenza unica, che sarà definita in base alla tipologia prevalente di utilizzo dell'acqua consumata (es. nel caso sia stato autorizzato l'insediamento di un'attività artigianale/commerciale scarsamente idroesigente nell'ambito di un'unità immobiliare domestica tutta l'acqua potrà essere fatturata considerando un'unica utenza di tipo domestico).

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 5/27

## **RICHIESTA DI FORNITURA**

La domanda di fornitura d'acqua, redatta su modulo all'uopo predisposto dal Gestore, deve essere firmata dall'interessato e presentata presso l'apposito ufficio del Gestore o inoltrata al medesimo ufficio attraverso le modalità definite dalla Carta del Servizio Idrico (es. Internet, fax, posta elettronica, corrispondenza, ecc.). Le domande potranno essere accettate o motivatamente respinte dal Gestore. I contenuti minimi della domanda, da recepirsi nel contratto di fornitura, saranno i seguenti:

- Generalità del richiedente (titolare della fornitura);
- Natura dell'utenza e/o uso dell'acqua richiesta;
- Portata istantanea minima garantita;
- Ubicazione del punto di consegna richiesta e tutti gli elementi di natura tecnica utili per le valutazioni tecniche di pertinenza del Gestore e per la valutazione dei contributi di spesa da richiedere al cliente.
- Per le forniture di acqua ad uso antincendio la domanda dovrà contenere le necessarie informazioni concernenti la portata e la pressione minime richieste.

## **MODALITA' PER IL PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO DI FORNITURA**

Per ottenere la fornitura il richiedente dovrà provvedere, in applicazione dei criteri e delle norme fissate dagli allegati tecnici "A" e "B" del regolamento, al versamento degli importi richiesti a titolo di contributi per spese di allacciamento e contributi di estensione rete se dovuti, indennizzi ed a fronte dei quali il Gestore effettuerà le opere di allacciamento del cliente.

All'atto della stipula del contratto di fornitura, che sarà redatto su apposito modulo predisposto dal Gestore e concluso per iscritto, il richiedente dovrà fornire le proprie generalità e gli eventuali necessari titoli di legittimazione. In particolare il cliente dovrà fornire copia del C.F. e/o partita IVA.

La somministrazione avrà inizio successivamente al versamento degli importi summenzionati ed alla stipulazione del contratto nei termini specificati dalla carta del servizio.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 6/27

### **DEPOSITO CAUZIONALE**

1. Alla stipula del contratto il Gestore può richiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale altri strumenti che assicurino il Gestore circa l'esatto adempimento da parte dell'Utente. La domiciliazione bancaria e postale e la domiciliazione su carta di credito, qualora compresa fra le forme di pagamento indicate dal Gestore, sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale. Il deposito cauzionale eventualmente versato verrà comunque restituito dopo tre anni a partire dalla stipula del contratto, se nel corso del medesimo periodo l'Utente avrà effettuato con regolarità il pagamento delle bollette del servizio idrico integrato.
2. Per i contratti in essere il Gestore è tenuto alla restituzione delle cauzioni versate entro un anno dall'approvazione del regolamento per il servizio idrico integrato, con riferimento a tutti gli Utenti che effettuano il pagamento delle bollette attraverso domiciliazione bancaria, postale o domiciliazione su carta di credito e a tutti gli Utenti che, pur non effettuando il pagamento attraverso le suddette forme, abbiano garantito negli ultimi tre anni la regolarità del pagamento delle bollette.
3. Il deposito cauzionale è fruttifero ad un tasso pari all'interesse legale.
4. Alle forniture intestate agli Enti pubblici il Gestore non richiede il deposito cauzionale o altra forma di garanzia.
5. Il Gestore non può richiedere alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.
6. Il deposito cauzionale deve essere restituito, maggiorato degli interessi legali, non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto oppure dall'ultimo addebito dei consumi.
7. All'Utente non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In caso di morosità il Gestore può coprire il debito fino alla concorrenza del deposito cauzionale e ripristinarlo nella misura prevista al comma 9 nella bolletta successiva.
8. Al momento della cessazione degli effetti del contratto, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il Gestore non può richiedere all'Utente di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.
9. Il deposito cauzionale per le utenze domestiche non può superare per ogni utenza il valore massimo di 15,00 Euro. Per le utenze non domestiche l'ammontare del deposito può essere commisurato alla portata del misuratore, o al consumo, nel limite massimo di 500,00 Euro. Per i contratti in essere per i quali gli Utenti abbiano versato un deposito cauzionale in misura maggiore rispetto a quello indicato nel presente comma, il Gestore è tenuto a restituire l'eccedenza entro un anno dalla approvazione del regolamento.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 7/27

## **DURATA DEI CONTRATTI DI FORNITURA**

I contratti di fornitura, salvo diverse specificazioni, dovranno essere a tempo indeterminato a meno di disdetta da parte del cliente o subentro di altro cliente.

## **USI DELL'ACQUA**

L'utente, pena la risoluzione del rapporto, non può derivare acqua per uso diverso da quello indicato nel contratto. Il cliente che utilizzi la fornitura, anche per interposta persona, per utilizzi diversi da quelli previsti, è responsabile di ogni eventuale danno e dovrà corrispondere l'eventuale conguaglio tariffario, comprese imposte e tasse, sulla base dell'utilizzazione effettiva e del consumo, calcolato secondo i criteri di calcolo e ricostruzione dei consumi indicati al successivo CAPO II e fatte salve le eventuali sanzioni penali e tributarie.

## **PRELIEVI ABUSIVI**

Il prelievo di acqua senza contratto di fornitura è vietato e perseguito a norma di legge.

## **DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DI RIVENDITA DELL'ACQUA A TERZI**

È fatto assoluto divieto al cliente di cessione del contratto o di rivendita dell'acqua a terzi.

## **MODALITA' DI RECESSO DAL CONTRATTO DI FORNITURA**

Il cliente potrà recedere dal contratto in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo che consenta comunque di accertare la data di ricevimento secondo le indicazioni della carta del servizio. In ogni caso il cliente dovrà indicare al gestore il recapito presso il quale dovrà essere inviata la bolletta finale.

I clienti che vendono, cedono a qualsiasi titolo, abbandonano o danno in locazione i locali relativamente ai quali risultano titolari di un contratto di fornitura e che intendono recedere dal

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 8/27

contratto a favore di un nuovo utente subentrante devono pertanto darne avviso al Gestore entro 30 giorni. I clienti che non osserveranno tale comportamento resteranno direttamente responsabili del pagamento dell'acqua consumata da eventuali subentranti e di qualsiasi eventuale danno che abbia a riscontrarsi al gruppo di misura e agli impianti.

Il cliente che ha proceduto alla richiesta di recesso del contratto dovrà pagare il controvalore dei consumi registrati e le quote mensili fino alla data indicata nell'avviso inviato al gestore contenente la richiesta di cessazione o di volturazione della fornitura.

In caso di subentro il gestore invierà un letturista per la misurazione dei consumi finali del vecchio utente ed iniziali del nuovo.

### **FALLIMENTO DEL CLIENTE**

In caso di fallimento del cliente il contratto resta sospeso con effetto immediato dal momento in cui il Gestore ne venga comunque a conoscenza. Il curatore, con l'autorizzazione del Giudice delegato al fallimento, potrà subentrare nel contratto di somministrazione al posto del fallito, assumendosi tutti gli obblighi relativi o risolvere il medesimo.

### **DECESSO DEL CLIENTE**

In caso di decesso del titolare della somministrazione, i suoi eredi od aventi causa sono responsabili verso il Gestore di tutte le somme dovute dal cliente deceduto e sono tenuti ad informare il Gestore nel termine di sei mesi dell'avvenuto decesso e a provvedere alla stipula di un nuovo contratto. Qualora, invece, il Gestore venga a conoscenza del decesso, senza che questo sia stato comunicato dagli interessati, il medesimo, previo congruo avviso agli interessati, avrà diritto di sospendere la fornitura dell'acqua, salvo stipula di un nuovo contratto.

### **IMPIANTI DI DISTRIBUZIONE E DERIVAZIONE**

Le reti di distribuzione comprendono le condotte, con i loro rispettivi accessori, posati sulle aree pubbliche oppure su aree private, previa costituzione di specifico atto di asservimento. La posa di organi di intercettazione e/o apparecchi idraulici di presa (saracinesche idranti e chiusini) su suolo

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 9/27

pubblico dovrà essere preventivamente autorizzata dal proprietario delle strade. Le derivazioni di presa comprendono le tubazioni, con i loro rispettivi accessori, che si diramano dalle reti di distribuzione fino al punto di consegna che comprende gli apparecchi di misura dell'acqua erogata. L'esecuzione delle opere di cui sopra e la loro successiva manutenzione competono al Gestore, il quale vi provvede direttamente o a mezzo di installatori da esso autorizzati. HERA ha comunque facoltà di affidare l'esecuzione delle reti distribuzione direttamente ai privati nel caso risultino titolari di convenzioni urbanistiche con le Am.ni Com.li per la realizzazione delle opere di urbanizzazione o comunque nei casi di estensione di rete in cui possano essere applicate le stesse procedure realizzative.

Spetta quindi al Gestore determinare il diametro della presa e scegliere il luogo per la derivazione della stessa, compatibilmente con l'ubicazione dell'impianto interno. I punti di consegna delle prese, muniti di contatore, sono realizzati in apposite nicchie coibentate o pozzetti interrati, posti in confine fra la proprietà privata ed il suolo pubblico, con sportello accessibile dall'esterno. In casi particolari, in deroga a quanto suindicato, dietro specifica autorizzazione e concessione del Comune, possono essere realizzati in pozzetti interrati su suolo pubblico, a ridosso del confine di proprietà; eccezionalmente, verificata l'effettiva impossibilità di altre soluzioni, possono altresì essere posizionati, sempre d'intesa con il gestore, all'interno delle proprietà, il più possibile vicino al confine con il suolo pubblico. In tal caso possono essere realizzati anche in pozzetti interrati muniti di chiusino e maschera di ispezione per il rilievo del consumo.

Sono realizzate dal richiedente le opere edili e murarie in confine ed all'interno della proprietà, compresa la fornitura e posa delle cassette e dei pozzetti e restano a carico dell'utente gli interventi di riparazione e manutenzione delle opere medesime. Per quanto di competenza dell'utente il Gestore fornisce allo stesso tutte le necessarie prescrizioni riguardo alle caratteristiche ed alle dimensioni dei contenitori dei misuratori di portata e di quant'altro necessario per la realizzazione del punto di consegna. Nel caso che questo sia posizionato all'interno della proprietà, il cliente dovrà altresì predisporre il passaggio del tubo di collegamento tra il suolo pubblico ed il contatore, mediante idonea camicia di protezione da realizzarsi secondo le specifiche tecniche del gestore.

Se il contatore è posizionato in luogo poco accessibile il Gestore, in occasione di rotture ed interventi di manutenzione straordinaria su allacciamenti, potrà programmare in collaborazione con l'utente lo spostamento del punto di consegna in luogo più idoneo. In tal caso il Gestore fornirà le cassette o i pozzetti per l'alloggiamento dei nuovi contatori effettuando a proprio carico tutti gli interventi di tipo idraulico ed assistenza muraria necessari per la loro installazione, mentre gli

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 10/27

interventi da eseguirsi su area privata per il collegamento con gli impianti privati nel vecchio punto di consegna e per lo smantellamento del medesimo verranno effettuati direttamente dai privati o comunque con oneri a carico dei medesimi.

A monte del contatore vengono installati un rubinetto di arresto, la cui manovra è di pertinenza del Gestore ed è pertanto vietata all'utente, ed un sistema di disconnessione idraulica (valvola di ritegno o sistemi equivalenti di disgiunzione) capace di impedire l'inversione del flusso fra le rete generale esterna e quella interna; a valle dello stesso contatore viene inoltre montato un altro rubinetto, di pertinenza dell'utente. Tutti i contatori e i rubinetti di arresto posti a monte degli stessi, sono provvisti di appositi sigilli di garanzia apposti dal Gestore a garanzia di ogni manomissione.

### **PROPRIETA' DELLE CONDOTTE**

Le reti di distribuzione, anche se costruite con il contributo a fondo perduto degli utenti, e le derivazioni, fino al contatore compreso, anche se eseguite con il contributo d'utenza, appartengono al Comune (o direttamente o attraverso le Società delle reti costituite ai sensi dell'art. 35 della L. 448/2001), restando all'utente il diritto d'uso per l'erogazione richiesta.

Sono invece di proprietà privata le tubazioni dell'impianto interno, ovvero quelle poste fra il punto di consegna (con l'esclusione del contatore), e gli apparecchi di utilizzazione.

### **RESPONSABILITA' PER DANNI AGLI APPARECCHI DEL GESTORE**

Al cliente è affidata la custodia del materiale e degli apparecchi del Gestore installati all'interno della proprietà del medesimo. L'utente è quindi responsabile della sottrazione, perdita, distruzione dei medesimi e dei danni ad essi provocati da qualsiasi causa non di forza maggiore ed è tenuto a rimborsare le relative spese di riparazione. In particolare l'utente deve attuare i provvedimenti idonei ad evitare gli eventuali pericoli del gelo, rimanendo a suo carico le spese per il disgelo delle apparecchiature e di tutte le eventuali riparazioni e sostituzioni.

Le spese sostenute per sopralluoghi, riparazioni o modifiche degli impianti ed apparecchi di proprietà del Gestore, rese necessarie per accertata responsabilità del cliente presso il quale sono installati, sono a carico di quest'ultimo.

### **RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO E SOSPENSIONE DELL'EROGAZIONE**

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 11/27

Il Gestore può risolvere il contratto al verificarsi delle seguenti condizioni:

- Per morosità del cliente previa costituzione in mora del Gestore rimasta senza effetto;
- Nei casi in cui il Gestore abbia riscontrato e contestato al cliente gravi inadempienze agli obblighi previsti dal regolamento nonché il prelievo fraudolento di acqua;
- Nel caso in cui, essendo state riscontrate irregolarità o inadempienze ed essendo state le medesime contestate al cliente con l'invito a regolarizzare la posizione entro un determinato termine, la causa della contestazione non sia stata rimossa entro il termine stabilito.

La risoluzione contrattuale dà facoltà al Gestore di procedere all'immediata sospensione della fornitura, salvo quanto di seguito specificato. In tutti i casi in cui il Gestore sia legittimato a sospendere la fornitura per le utenze di tipo domestico che ne facciano richiesta in relazione a specifiche situazioni di indigenza potrà essere mantenuta una minima erogazione per gli usi alimentari ed igienici.

Verificandosi le condizioni che danno luogo alla risoluzione del contratto per responsabilità del cliente ed alla sospensione della fornitura le spese di cessazione e di riattivazione della fornitura sono a carico del cliente.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 12/27

## **CAPO II - ACCERTAMENTO CONSUMI, TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

### **APPARECCHI DI MISURA: INSTALLAZIONE, VERIFICA, RICOSTRUZIONE E STIMA DEI CONSUMI**

La valutazione dei volumi erogati all'utente, in ragione dei quali sarà applicata la tariffa, viene effettuata attraverso contatori installati dal Gestore e di cui il medesimo resta competente nei limiti di quanto previsto dai precedenti articoli. Al momento dell'installazione i tecnici del Gestore apporranno sugli apparecchi di misura apposito sigillo: gli apparecchi stessi ed i loro sigilli devono essere sempre accessibili agli incaricati del Gestore che potranno verificarli in qualsiasi momento e non dovranno mai essere manomessi. Gli apparecchi di misura non potranno mai essere rimossi o spostati se non per disposizione del Gestore ed esclusivamente per mezzo dei suoi dipendenti o di personale da esso incaricato. Il Gestore potrà sostituire e modificare i contatori ogni qualvolta lo riterrà opportuno.

Il cliente può richiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi, anche in contraddittorio. Le spese relative sono a carico del cliente se i complessi di misura risultano esatti. I complessi di misura si considerano esatti se le loro indicazioni risultano comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dalle norme in vigore. Qualora i complessi di misura risultino inesatti, il Gestore assume a proprio carico le spese che ha sostenuto per la verifica e provvede a proprie cura e spese a sostituire i complessi stessi. In tal caso Il Gestore procederà alla ricostruzione dei consumi che verranno valutati mediante equi confronti con quelli verificatisi in analoghi periodi e condizioni, tenendo conto di ogni elemento utile ed idoneo, negli ultimi 5 anni. Nel caso ciò sia impossibile, il Gestore potrà stimare il consumo sulla base di ogni altro elemento utile oggettivo, rimandando eventualmente la stima definitiva all'esame di periodi di fornitura successivi.

Tali criteri di ricostruzione dei consumi verranno applicati anche in caso di contatore fermo per qualsiasi causa o di manomissione del medesimo.

### **PERIODICITÀ DELLE LETTURE E DELLE FATTURAZIONI**

La lettura degli strumenti di misura e la fatturazione della somministrazione verranno effettuate con la periodicità indicata nella carta dei servizi aziendale e comunque non meno di due volte l'anno. Il

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 13/27

Gestore ha comunque la facoltà di far eseguire, quando lo ritenga opportuno, letture e fatturazioni supplementari a sua discrezione.

In ogni caso per le utenze non domestiche con consumi superiori a ... mc dovranno essere emesse almeno tre fatture all'anno.

È prevista la possibilità di autolettura degli strumenti di misura da parte del cliente da effettuarsi su apposita modulistica lasciata od inviata a domicilio del cliente a cura del Gestore ed attraverso gli altri mezzi (telefono, internet ecc..) indicati dal gestore nella Carta del Servizio.

Se per qualsiasi causa non fosse possibile ottenere la lettura dei misuratori in tempo utile per la fatturazione, il Gestore potrà effettuare la fatturazione stessa sulla scorta di letture stimate, salvo conguaglio.

Qualora l'impossibilità della lettura degli apparecchi di misura perduri nonostante specifico invito scritto al cliente, il Gestore potrà disporre la cessazione d'ufficio della fornitura che sarà riattivata solo dopo l'effettuazione della lettura e dopo che il cliente abbia provveduto al pagamento di quanto eventualmente dovuto, incluse le spese tecnico amministrative sostenute dal Gestore.

Le eventuali fatturazioni in acconto tra una lettura e la successiva verranno effettuate sulla base del consumo previsto o dei consumi effettuati nel medesimo periodo dell'anno precedente.

Il Gestore ha l'obbligo di informare tempestivamente l'utente in caso di rilevazione di letture anomale e si rende disponibile all'effettuazione di ulteriori verifiche da concordarsi con l'utente medesimo.

## **TARIFFE DI VENDITA E DIRITTI FISSI**

I prezzi indicati nella tariffa pro tempore in vigore rappresentano il corrispettivo delle prestazioni del Gestore: la tariffa viene determinata dall'Agenzia d'Ambito ai sensi della normativa vigente (L.36/1994 e s.m.i. concernente "Disposizioni in materia di risorse idriche" e D.M. 1/8/1996 "Metodo normalizzato per la definizione delle componenti di costo e la determinazione della tariffa di riferimento del servizio idrico integrato"), secondo le diverse tipologie di utenza indicate al successivo CAPO III.

L'Agenzia d'Ambito determinerà inoltre l'entità dei diritti fissi che il cliente sarà tenuto a pagare per riapertura delle prese, installazione e riapertura dei contatori e per i sopralluoghi agli impianti fatti dal Gestore su richiesta del cliente o provocati dallo stesso qualora non sussistano cause imputabili al Gestore.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 14/27

Nel caso di variazione dei valori tariffari e dei carichi fiscali gravanti sulle tariffe medesime il Gestore non è tenuto alla contestuale lettura dei consumi. Resta tuttavia in facoltà del cliente di richiedere la fatturazione dei consumi effettuati fino a quel momento, comunicando al Gestore entro 15 giorni la lettura effettiva del contatore al momento dell'entrata in vigore delle variazioni. In tal caso il Gestore fatturerà i consumi sulla base di tale lettura, congruendo gli acconti precedentemente fatturati e addebitando nel contempo il nuovo acconto con le nuove tariffe. Analogamente procederà il Gestore qualora lo stesso esegua, con qualunque modalità, la lettura dei contatori.

## **PAGAMENTI**

Le fatture recapitate nel luogo di fornitura o ad altro indirizzo, se richiesto dall'utente, dovranno essere pagate integralmente con le modalità ed entro i termini indicati sulle fatture stesse e riportate sulla carta dei servizi (in ogni caso non inferiori a 30 giorni dalla data di emissione della fattura). Dette modalità e termini potranno pertanto essere modificate dal Gestore, previo aggiornamento della carta dei Servizi e debita informazione all'utenza.

Nell'eventualità di mancato pagamento di un utente che abbia avviato una procedura di contestazione e reclamo, il gestore non intraprenderà comunque, fino alla definizione della procedura medesima, alcuna azione di sospensione del servizio per morosità.

Se il pagamento è effettuato oltre i termini indicati in fattura, il Gestore avrà diritto, oltre che al pagamento dovuto, anche al recupero degli interessi di mora, così come stabilito dall'art. 1284 C.C., con le modalità ed i criteri stabiliti dalla carta dei servizi.

All'utente, in caso di restituzione di somme non dovute, verrà riconosciuto, su tali importi, il rimborso degli interessi legali secondo i criteri definiti dalla carta del servizio.

Nel caso perduri il mancato pagamento delle fatture, il Gestore, previa costituzione in mora del cliente, si riserva di procedere alla risoluzione del contratto ed alla sospensione della fornitura, (restando comunque il Gestore medesimo esonerato da qualsiasi responsabilità civile e penale) e di promuovere tutte le azioni finalizzate al recupero coattivo del proprio credito.

In ogni territorio comunale dovrà essere assicurata la presenza di uno sportello presso il quale effettuare il pagamento delle bollette senza addebito di commissioni.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 15/27

### CAPO III - USI DELL'ACQUA

Come precisato al precedente CAPO II, ai fini della definizione degli specifici contatti di utenza e dell'applicazione delle relative tariffe vengono distinte le seguenti tipologie di utilizzo:

#### **FORNITURE PER USO PUBBLICO**

Sono considerati impianti per uso pubblico:

- a) Le fontane pubbliche;
- b) Le bocche di innaffiamento di strade e giardini pubblici;
- c) Gli impianti destinati al lavaggio delle fognature e degli orinatoi pubblici;
- d) Le bocche antincendio installate sul suolo pubblico.

L'installazione degli impianti di cui al presente articolo viene eseguita dal Gestore su richiesta ed a spese dei Comuni e degli enti preposti ai rispettivi servizi ed agli stessi fatturata.

Per gli usi di cui alle lettere a), b), e c) l'acqua viene misurata con contatore oppure mediante specifico accordo con le amministrazioni comunali; per gli usi di cui alla lettera d) l'erogazione è a deflusso libero senza misuratore.

È fatto divieto di prelevare acqua:

- Dalle fontane pubbliche per usi diversi da quelli domestici;
- Dalle bocche di innaffiamento di strade e giardini pubblici e di lavaggio delle fognature se non dalle persone a ciò autorizzate e per gli usi cui sono destinate;
- Dalle bocche antincendio se non per spegnimento incendi.

Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dagli impianti elencati alle precedenti lettere a) e b).

#### **FORNITURE AD USO PRIVATO**

##### *USI DOMESTICI*

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

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 16/27

### *USI NON DOMESTICI*

Non sono qualificabili come usi domestici gli usi finalizzati all'esecuzione delle attività imprenditoriali o professionali, (nonché di ospedali, case di cura e scuole, istituti di istruzione, convitti e carceri, sedi di enti ed associazioni e simili) .

### *USI ALLEVAMENTO*

Si considera destinata ad uso allevamento l'acqua destinata esclusivamente all'attività di allevamento così come identificata dalla normativa vigente.

### *USI PER BOCCHE ANTINCENDIO PRIVATE*

Per l'alimentazione di bocche antincendio ad uso privato viene stipulato un apposito contratto sempre distinto da quello relativo ad altri usi: restano pure distinte le relative prese di alimentazione, le quali non possono in alcun modo essere destinate ad utilizzazioni diverse.

Il cliente deve fornire lo schema di installazione delle bocche antincendio, provvedendo altresì al tempestivo aggiornamento dello schema in caso di variazione. In caso di inadempimento il Gestore ha diritto di procedere all'applicazione di una penale contrattuale per ogni bocca antincendio installata e non segnalata. Agli apparecchi di manovra per le bocche da incendio viene applicato dal Gestore uno speciale sigillo.

Il cliente ha diritto di servirsi della bocca antincendio esclusivamente e limitatamente alle operazioni relative allo spegnimento di incendi e per prove tecniche d'impianto. In caso di incendio con utilizzo d'acqua, l'Utente deve darne comunicazione al Gestore entro 48 ore affinché questo possa ripristinare la sigillatura. L'utilizzo dell'acqua per prova impianti deve essere comunicato al Gestore almeno 24 ore prima, per poterne programmare il controllo; la mancanza di tale comunicazione può dar luogo alla risoluzione del contratto.

Nel caso il gestore sia in grado di garantire condizioni di pressione e portata conformi alle norme tecniche vigenti che regolano gli impianti antincendio, per ciascuna bocca antincendio il cliente deve versare un canone annuo stabilito in funzione del diametro richiesto. La misura dei canoni per i vari tipi di bocche antincendio saranno fissate nell'allegato del regolamento esplicativo delle tariffe. Agli utenti che per carenze della rete del gestore hanno avuto l'obbligo di realizzare un proprio impianto di rilancio che garantisca pressione e portata dell'acqua destinata ad usi

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 17/27

antincendio non potrà essere richiesto dal gestore alcun canone proporzionato al n° di bocche antincendio nell'ambito del relativo contratto di fornitura.

Restano esonerate dal pagamento del canone suddetto le bocche antincendio al servizio degli edifici di proprietà comunale.

Sulla presa antincendio il Gestore, a fini di controllo, installa un misuratore di portata di caratteristiche adeguate alla fornitura concessa. Tale installazione viene effettuata, sulle nuove prese, al momento dell'esecuzione delle stesse e, su quelle esistenti, in base ad un programma di adeguamento stabilito dal Gestore.

In presenza di contatore tutta l'acqua viene fatturata ai costi stabiliti dall'articolazione tariffaria che prevederà tariffe di esubero finalizzate alla penalizzazione degli usi impropri.

#### *USI TEMPORANEI*

Si considera destinata ad usi temporanei l'acqua utilizzata per impieghi a carattere occasionale e di durata di per sé limitata.

In particolare gli allacci occasionali per feste, sagre, fiere ecc. sono sempre ubicati in zone appositamente destinate dai comuni a tale scopo e derivati da prese ad uso pubblico. In tal caso i deroga all'art. ... che stabilisce il divieto di subfornitura il corrispettivo può essere richiesto, a titolo di rimborso, direttamente dall'ente titolare della presa al fruitore.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 18/27

## **CAPO IV – NORME PER GLI IMPIANTI INTERNI**

### **INSTALLAZIONE DELLE CONDUTTURE**

Le tubazioni della distribuzione privata che ricadono all'esterno degli stabili, entro cortili, su aree scoperte, devono essere messe in opera a profondità non inferiore a 60 cm dal piano di terra, a sufficiente distanza dai canali di acqua di rifiuto ed a quota ad essi superiore nel rispetto delle norme tecniche del regolamento di igiene.

Nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da non poter essere danneggiate, non in vicinanza di superfici riscaldate né, in particolare, di camini. Qualora quest'ultima condizione non possa essere assicurata, le condotte dovranno essere convenientemente coibentate.

Nessun tubo dell'impianto potrà di norma essere posto dentro fogne, pozzetti di smaltimento, pozzi neri e simili. Quando non sia possibile fare altrimenti, per accertate necessità, detti tubi dovranno essere protetti da tubo guaina a tenuta idraulica convenientemente rivestito contro la corrosione. Gli eventuali giunti dovranno distare almeno un metro dalle estremità del tubo guaina.

Nei punti più depressi delle condotte saranno installati rubinetti di scarico

Ogni colonna montante deve avere alla base, oltre al rubinetto di scarico, anche un rubinetto di intercettazione.

### **CARATTERISTICHE RESPONSABILITA' E COLLAUDI**

Gli impianti per la distribuzione dell'acqua all'interno della proprietà privata (tubazioni, serbatoi, pompe, autoclavi, valvole e simili) hanno inizio dopo il contatore. Il cliente ha la piena responsabilità della costruzione e della manutenzione degli impianti di distribuzione interna, la cui messa in opera è a sua totale cura e spesa e deve avvenire nel rispetto delle norme di buona tecnica vigenti in materia.

Il Gestore ha facoltà di formulare le prescrizioni speciali che riterrà necessarie e opportune e di sottoporre a collaudo o verifica gli impianti di distribuzione interna, prima che siano posti in servizio o quando lo creda opportuno, anche al fine di accertare l'idoneità al mantenimento dei requisiti di potabilità dell'acqua fornita.

Qualora l'impianto, anche in parte, non risultasse idoneo, l'Gestore potrà rifiutare o sospendere la fornitura dell'acqua.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 19/27

## **PRESCRIZIONI TECNICHE PER IL COLLEGAMENTO DI IMPIANTI ED APPARECCHI**

Non è consentito collegare direttamente le condutture di acqua potabile ad apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili o comunque commiste a sostanze estranee, come pure collegare i tubi dell'acqua potabile ad apparecchi di cacciata per latrine, senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante. Tutte le bocche devono erogare acqua con zampillo libero e visibile al di sopra del livello massimo consentito dai recipienti ricevitori.

Qualora il cliente prelevi acqua anche da pozzi o da altre fonti di approvvigionamento autonome, non è ammessa l'esistenza di connessione tra impianti interni diversamente forniti. Analogamente è vietato collegare fra di loro impianti alimentati da utenze di acquedotto diverse.

Le installazioni per l'eventuale sollevamento dell'acqua nell'interno degli edifici, devono essere realizzate in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua pompata, anche nel caso di guasto delle relative apparecchiature. Non è consentito l'inserimento diretto delle pompe sulle condotte derivate da quelle stradali. Il gestore ha facoltà di sottoporre a verifica gli schemi degli impianti di pompaggio prescrivendo le eventuali modifiche che si rendano necessarie ad assicurare il rispetto delle norme regolamentari.

Nel caso si renda indispensabile l'accumulo di acque nei serbatoi, la bocca di erogazione dovrà trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento.

L'impianto interno dovrà essere elettricamente isolato dalla rete stradale con apposito giunto isolante e non potrà essere utilizzato come presa di terra per il collegamento di impianti elettrici.

### **MODIFICHE**

Il Gestore ha facoltà di prescrivere in qualsiasi momento le modifiche che ritenga necessarie per la salvaguardia del buon funzionamento dei propri impianti: il cliente è tenuto ad eseguirle entro i limiti di tempo che gli vengano prescritti. In caso di inadempienza il Gestore ha facoltà di risolvere il contratto e di sospendere l'erogazione finché il cliente non abbia provveduto a quanto prescrittogli (verificare con il gestore i casi concreti in cui questa previsione potrebbe essere realisticamente applicabile).

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 20/27

D'altra parte il cliente dovrà dare preventiva comunicazione al Gestore, o chiederne l'intervento, nel caso intenda apportare modifiche:

- a) al locale ove si trova collocato il misuratore;
- b) all'allacciamento della condotta stradale al Gestore

Il Gestore provvederà a spese del cliente a quanto necessario per adeguare l'impianto alle nuove esigenze del cliente.

### **PERDITE, DANNI, RESPONSABILITA'**

Ogni cliente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Il Gestore non può essere chiamato a rispondere per i danni che potrebbero derivare al cliente o a terzi in seguito ad eventuali dispersioni o perdite che si dovessero verificare sugli impianti stessi dopo il contatore, da qualunque causa prodotte.

Non può essere ammesso alcun abbuono sul consumo di acqua per eventuali dispersioni o perdite di acqua degli impianti ed apparecchi utilizzatori dopo il contatore.

Per i soli casi di maggior consumo derivante da perdite non rilevabili esternamente in modo diretto ed evidente, su condotte poste a valle del contatore, il Gestore istituisce un apposito "Fondo rischi fughe acqua", regolato dalle norme generali di cui all'allegato tecnico "C".

### **VIGILANZA**

Il Gestore ha sempre diritto di far ispezionare dai suoi dipendenti gli impianti e gli apparecchi destinati alla distribuzione di acqua all'interno della proprietà privata. I dipendenti muniti di tessera di riconoscimento hanno pertanto facoltà di accedere alla proprietà privata, sia per le periodiche verifiche di consumo, sia per accertare alterazioni o guasti nelle condutture e negli apparecchi misuratori e comunque per assicurarsi della regolarità dell'impianto.

In caso di opposizione o di ostacolo, il Gestore avrà diritto di sospendere l'erogazione, previa comunicazione a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento (fatti salvi i motivi di urgenza per i motivi di sicurezza degli impianti o della pubblica incolumità), fino a quando le verifiche abbiano avuto luogo e sia stata accertata la perfetta regolarità di esercizio, senza che ciò possa dar diritto a compensi o indennizzi da parte del cliente. Resta altresì salvo il diritto del Gestore di revocare il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito maturato.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 21/27

## **CAPO V - DISPOSIZIONI VARIE**

### **OBBLIGO DI SERVITÙ**

Il cliente è tenuto, nei limiti di quanto stabilito dalla vigente normativa in materia di espropri ed asservimenti per opere di pubblica utilità, a consentire la costituzione di servitù di passaggio, di appoggio o di infissione a favore della rete di distribuzione e delle derivazioni di presa del Gestore. Egli comunque dovrà agevolare il Gestore per il migliore esercizio della somministrazione.

La servitù si intende gratuita se non diversamente pattuito e varrà anche nel caso che, tramite essa, vengano effettuate forniture d'acqua ad altri clienti.

La somministrazione è comunque subordinata all'ottenimento ed alla permanenza delle autorizzazioni, permessi, servitù e quant'altro necessario alla costruzione ed esercizio degli impianti occorrenti.

### **IDENTIFICAZIONE DEI DIPENDENTI**

I dipendenti del Gestore sono muniti di tessera di riconoscimento che devono esibire nell'espletamento delle loro funzioni

### **PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROVERSIE**

Per qualsiasi comunicazione, domanda o reclamo il cliente deve rivolgersi ai competenti uffici dell'Azienda tramite i canali di comunicazione previsti dalla Carta dei Servizi. Ogni domanda, reclamo o comunicazione fatte al di fuori dei detti uffici ed in particolare rivolte agli incaricati della lettura e controllo dei contatori sarà considerata nulla o come non avvenuta.

Il Gestore disciplina nell'ambito dell'apposito allegato del regolamento le procedure di reclamo per mancato rispetto dei vincoli contrattuali e degli standard definiti nella Carta di Servizio, indicando le modalità e i mezzi di presentazione delle relative istanze, il tempo massimo di risposta che non dovrà essere superiore a quello indicato nella carta dei servizi, i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto degli standard e le procedure, che dovranno essere tali da assicurare un'indagine completa e imparziale prevedendo una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

In caso di controversia le autorità esterne a cui l'utente ed il gestore potranno rivolgersi in via extragiudiziale, anche avvalendosi delle associazioni di tutela dei consumatori o delle associazioni di categoria regolarmente riconosciute, saranno le seguenti: Conciliazione presso la Camera di Commercio, Giudice di pace.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 22/27

## **ALLEGATO “A”**

### **NORME REGOLAMENTARI PER L’ATTIVAZIONE DELLE FORNITURE NELLE STRADE SERVITE DA ACQUEDOTTO - CRITERI GENERALI**

1. Le norme si applicheranno a tutti gli allacciamenti di utenza e a tutte le estensioni della rete idrica anche in zone esterne alle aree urbanizzate (come definite dal P.R.G.) purché già servite dalla rete acquedottistica.
2. Le norme dovranno regolamentare i contributi che ogni utente sarà tenuto a versare al gestore, a fronte dell’esecuzione da parte del medesimo delle opere di allacciamento all’acquedotto: ai fini della definizione delle spese di allacciamento devono essere considerate di totale competenza e responsabilità del gestore le seguenti opere:
  - opere idrauliche per la realizzazione della derivazione di allacciamento (dalla condotta di distribuzione esistente fino al punto di consegna all’interno del box contatori) ed opere civili di scavo e ripristino, limitatamente alla sola parte esterna al confine di proprietà.
  - Fornitura ed installazione, all’interno del box contatori, dell’apparato di misura e di quant’altro previsto dal gestore nell’ambito della propria normativa tecnica di allacciamento (es rubinetto di intercettazione, valvola di ritegno) .
3. Nel caso il gestore abbia concordato con l’utente l’installazione del contatore all’interno della proprietà, l’esecuzione di opere civili nell’area privata non è coperta dalla quota di contributo definita dalle presenti norme regolamentari; utente e gestore hanno comunque facoltà di definire al di fuori di tali norme le condizioni tecnico economiche per l’esecuzione delle altre opere;
4. Il contributo di allacciamento per le utenze di tipo domestico dovrà di norma essere definito in misura forfetaria; a tal fine le norme regolamentari dovranno definire condizioni e caratteristiche tecniche che l’allacciamento dovrà rispettare affinché sia applicabile la valutazione forfetaria del relativo contributo (es. distanza del punto di consegna dalla condotta o dalla mezzeria stradale, diametro massimo della derivazione di allacciamento, numero massimo di utenze servibili da una derivazione ecc.). Solo al di fuori di tali condizioni potrà essere effettuata una valutazione analitica dei costi di allacciamento.
5. Anche per le utenze non di tipo domestico il regolamento dovrà stabilire regole precise per la definizione di allacciamenti “standard”, ove è possibile definire un contributo di

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 23/27

allacciamento a forfait e “allacciamenti fuori standard”, ove si rende necessaria una valutazione analitica dei costi di allacciamento.

6. Il regolamento dovrà definire, d’intesa con l’Agenzia d’Ambito, sia l’entità del contributo forfetario in caso allacciamenti “standard” che la metodologia e prezzi da applicare per le valutazioni analitiche dei costi di allacciamento in caso di allacciamenti “fuori standard” ; in generale la definizione forfettizzata dell’onere di allacciamento verrà effettuata in base al criterio di valutare in maniera separata i costi di realizzazione della derivazione di allacciamento ed i costi connessi all’installazione dei contatori;
7. Il regolamento dovrà definire i casi specifici in cui oltre al contributo richiesto all’utente a fronte delle opere specificate al punto 2) potrà essere richiesto anche un contributo di spesa a titolo di quota di partecipazione ai costi di realizzazione della condotta stradale di distribuzione. Tale contributo potrà essere richiesto ai nuovi utenti in zone (generalmente non urbanizzate) che sono state oggetto di precedenti interventi di espansione della rete di acquedotto realizzati con risorse economiche anticipate dal gestore del S.I.I. o da altri soggetti (Comuni, Società degli Assets): il regolamento dovrà definire tali zone, la misura dei contributi da richiedere ai nuovi utenti a tale titolo e per quanto tempo il gestore avrà diritto alla richiesta di tali contributi.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 24/27

## ALLEGATO “B”

“PROCEDURE PER LA REALIZZAZIONE DI ESTENSIONI DELLE RETI NELLE ZONE NON SERVITE” - CRITERI GENERALI.

Le norme saranno finalizzate in questo caso alla definizione dell’iter procedurale da seguire per la realizzazione degli interventi di estensione della rete acquedottistica nelle zone esterne alle aree urbanizzate e per la regolamentazione economico-amministrativa dei rapporti con i richiedenti l’allacciamento. Le procedure dovranno pertanto definire i seguenti aspetti:

1. Modalità di richiesta degli utenti e condizioni per l’avvio della pratica (si potrebbe predefinire una modulistica standard per la presentazione della domanda, definendo l’eventuale documentazione tecnica da allegare);
2. Elaborazione di un progetto di estensione della rete per consentire l’allacciamento dei richiedenti e del relativo preventivo di spesa (modalità e tempi);
3. Criteri di ripartizione dei costi fra i richiedenti per la definizione del relativo contributo di spesa;
4. Modalità di utilizzo degli eventuali contributi esterni che possano pervenire al gestore per il cofinanziamento dell’opera (es. dal Comune, Società degli Assets o da altri soggetti pubblici) ai fini o di uno sgravio dei contributi da richiedere agli utenti o della copertura di quote di utenti non aderenti;
5. Modalità per la richiesta ai nuovi utenti di una dichiarazione di adesione preliminare all’iniziativa con accettazione del contributo da versare e definizione del tipo di garanzia offerta al gestore in tal senso (es. versamento di un deposito cauzionale, stipula di una polizza fideiussoria ecc.);
6. Definizione delle condizioni (es. percentuale minima di adesione degli utenti, quota minima di copertura del costo dell’opera da raggiungere tra quote degli aderenti e finanziamenti esterni) che consentono l’attivazione delle procedure di realizzazione delle opere;
7. Modalità di versamento dei contributi da parte degli utenti in funzione dello stato di avanzamento delle opere ;
8. Tempistica di completamento e di messa a regime delle opere e per la realizzazione delle derivazioni di allacciamento;

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 25/27

9. Quantificazione dei contributi che dovranno essere corrisposti da coloro che presenteranno la domanda di allacciamento successivamente al collaudo della nuova estensione di rete (modalità di adeguamento dei contributi in base all'indice di inflazione ISTAT e definizione di condizioni economiche meno favorevoli per i soli proprietari di immobili che non hanno aderito all'iniziativa al momento della prima richiesta a loro pervenuta in tal senso);
10. Definizione di una scadenza temporale, non inferiore a 20 anni, per la richiesta del suddetto contributo ai nuovi utenti.
11. Modalità di utilizzo dei contributi corrisposti al Gestore da coloro che presenteranno la domanda di allacciamento successivamente al collaudo delle opere di estensione. Detti contributi dovranno prioritariamente essere rimborsati ai soggetti pubblici (Comuni e Società degli Assets) fino alla concorrenza degli importi anticipati da tali soggetti per consentire la realizzazione degli interventi di estensione.
12. Per le eventuali somme percepite dal gestore in eccesso rispetto agli importi da rimborsare verranno definiti dal regolamento i criteri ai fini di un reinvestimento in opere del settore acquedottistico.

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 26/27

## **ALLEGATO “C”**

### REGOLAMENTO FONDO RISCHI FUGHE ACQUA

Fermi restando i principi generali fissati dal regolamento in base ai quali:

1. Il Gestore non può essere chiamato a rispondere per i danni che potrebbero derivare al cliente o a terzi in seguito ad eventuali dispersioni o perdite che si dovessero verificare sugli impianti stessi dopo il contatore, da qualunque causa prodotte;
2. Non può essere ammesso alcun abbuono sul consumo di acqua per eventuali dispersioni o perdite di acqua degli impianti ed apparecchi utilizzatori dopo il contatore (caldaie, sciacquoni, rubinetteria ecc.);

il gestore riconoscerà sgravi sulla tariffa applicata per i soli casi di maggior consumo derivante da perdite non rilevabili esternamente in modo diretto ed evidente su condotte poste a valle del contatore (“perdite occulte”).

A tal fine il Gestore istituisce un apposito “Fondo rischi fughe acqua”, regolata da norme che dovranno ispirarsi ai seguenti criteri e principi generali:

- A. Il “fondo rischi fughe” si applica solo alle utenze domestiche e a tutte le utenze non domestiche che utilizzano acqua esclusivamente per servizi igienici o che utilizzando acqua anche per lo svolgimento delle loro attività danno luogo a scarichi classificati come civili in base al Dlgs.152/99;
- B. Ai maggiori consumi rilevati dal contatore, determinati da perdite che si verificano sulle tubazioni poste a valle del punto di consegna della fornitura, non può essere applicato alcun onere tariffario connesso ai servizi di fognatura e depurazione: la funzione del fondo rischi fughe è pertanto unicamente quella di far fronte ai maggiori costi connessi al servizio di erogazione dell’acqua;
- C. Lo sgravio sui consumi sarà riconosciuto solo agli utenti che hanno aderito al suddetto fondo fughe con l’accettazione espressa della specifica clausola contrattuale;
- D. L’entità della quota annuale che l’utente dovrà corrispondere al gestore per il tramite della bolletta verrà definita dal gestore d’intesa con l’Agenzia d’Ambito;
- E. I limiti di copertura assicurati dal fondo rischi fughe dovranno essere definiti sia in termini di un volume massimo di “perdita occulta” oggetto di copertura assicurativa con riferimento ad uno specifico arco temporale (es. 5 anni) sia di un numero massimo di perdite che si

<b>AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI RAVENNA</b>	<b>SII 003</b>
<b>LINEE DI INDIRIZZO PER IL REGOLAMENTO SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>	Rev. 2
	Foglio 27/27

potranno verificare con riferimento al medesimo intervallo temporale; tali criteri dovranno pertanto escludere dalla copertura del fondo rischi fughe gli eventi il cui verificarsi non possa essere imputato ad accidentalità ma a negligenza manutentiva (anche in relazione alla frequenza di accadimento dei medesimi);

- F. Ai nuovi utenti verrà proposta l'adesione al fondo fughe al momento della stipula del contratto di fornitura;
- G. A tutti gli utenti esistenti verrà inviata apposita comunicazione informativa con la proposta di adesione al fondo rischi fughe: il gestore attiverà procedure tali da consentire al cliente un'accettazione espressa delle relative clausole contrattuali integrative: es. invio all'utente di modulo prestampato contenente le suddette clausole contrattuali che l'utente può spedire al gestore debitamente firmato per accettazione (con tassa postale a carico del destinatario);
- H. In caso di "perdita occulta" lo sgravio verrà riconosciuto sui consumi eccedenti rispetto alla media dei normali consumi valutata negli ultimi 5 anni o di periodi inferiori nel caso non siano disponibili dati su tale arco temporale. Il gestore ha facoltà di applicare la procedura di sgravio con una franchigia comunque non superiore al 20% rispetto al suddetto valore medio di consumo annuale.
- I. Il regolamento dovrà definire i criteri tecnici e le modalità operative che il Gestore dovrà mettere in atto, in contraddittorio con l'utente, per la verifica delle condizioni che possono dar luogo al riconoscimento di una "perdita occulta".