



PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO PROVINCIALE

N. 24

Oggetto: UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO. APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI AGGIORNAMENTO DEI DOCUMENTI FONDAMENTALI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELL'A.T.O. DI SONDRIO: REGOLAMENTO E CARTA DELLA QUALITA'.

L'anno **2021 duemilaventuno**, addì **03 tre** del mese di **maggio**, alle ore **14:00** con continuazione, in videoconferenza, essendo i membri del consiglio provinciale collegati con il sistema Lifesize, si è riunito il consiglio provinciale, in seduta di prima convocazione, debitamente convocato nei modi e termini di legge, resa pubblica mediante trasmissione telematica diretta sul sito internet istituzionale.

Assume la presidenza il Signor **ELIO MORETTI**, presidente della Provincia;

Assiste il segretario generale dottor **CESARE PEDRANZINI**.

Alla trattazione del presente ordine del giorno risulta:

MORETTI ELIO	Presidente	Presente
ANGELINI FRANCO	Consigliere	Presente
CORNAGGIA DARIA	Consigliere	Presente
DELLA BITTA LUCA	Consigliere	Presente
DEL NERO PATRIZIO	Consigliere	Assente
MASPES CRISTINA	Consigliere	Assente
PAROLO DANIELA	Consigliere	Presente
PEDRINI ALESSANDRO	Consigliere	Presente
RUGGERI ANDREA	Consigliere	Presente
SPADA FRANCO	Consigliere	Presente
STOPPANI MARIA LISA	Consigliere	Presente

Presenti n. 9		Assenti n. 2
---------------	--	--------------

IL CONSIGLIO PROVINCIALE

Illustra la deliberazione, su richiesta del presidente, l'ing. Paolo Lombardi, direttore dell'ATO di Sondrio.

PREMESSO che:

- con deliberazione del consiglio provinciale n.11 del 4 aprile 2014, è stato approvato il piano d'ambito dell'A.T.O. di Sondrio;
- con deliberazione del consiglio provinciale n.12 del 4 aprile 2014, è stato approvato lo schema di convenzione di affidamento del servizio idrico integrato dei Comuni dell'A.T.O. di Sondrio alla società S.EC.AM. S.p.A. dal 01 luglio 2014 per venti anni;
- con la stipula della convenzione sopra citata, avvenuta il giorno 25 giugno 2014, a firma del presidente del consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito di Sondrio e dell'amministratore delegato di S.EC.AM.S.p.A., sono stati definiti i rapporti tra l'ente responsabile dell'A.T.O. e il gestore d'ambito;
- con deliberazione di consiglio provinciale n. 8 del 28 aprile 2017, è stato approvato il documento "Carta della Qualità dei Servizi dell'A.T.O. di Sondrio – schema", di cui alla deliberazione di consiglio di amministrazione n. 8 del 15 marzo 2017;
- con deliberazione di consiglio provinciale n. 9 del 28 aprile 2017, è stato approvato il "Regolamento del Servizio Idrico Integrato dell'A.T.O. di Sondrio";
- con deliberazione del C.d.A. dell'Ufficio d'Ambito n. 39 del 26 novembre 2020 è stata proposta la seconda revisione del piano d'ambito dell'A.T.O. di Sondrio;
- con deliberazione del C.d.A. dell'Ufficio d'Ambito n. 40 del 26 novembre 2020 è stato proposto lo schema regolatorio per l'A.T.O. di Sondrio per il periodo 2020/2023;

PRESO ATTO che l'Ufficio d'Ambito della provincia di Sondrio, con deliberazione n. 40 del 26 novembre 2020, ha aggiornato la "Carta della qualità dei servizi dell'A.T.O. di Sondrio", al fine di adeguare la stessa alle recenti normative;

ATTESO che tale proposta di aggiornamento è stata inviata, da parte dell'Ufficio d'Ambito, alla Provincia di Sondrio e alla Conferenza dei Comuni per l'espressione dei pareri di competenza;

DATO ATTO che la Conferenza dei Comuni, con deliberazione n. 4 del 29 marzo 2021 ha espresso parere favorevole;

RITENUTO, pertanto, di poter procedere all'approvazione del "Regolamento e la carta di qualità dei servizi", come deliberato dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio con la succitata deliberazione;

ACQUISITO il parere favorevole, reso dal dirigente responsabile, ai sensi dell'articolo 49, comma 1, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e successive modifiche e integrazioni, sulla proposta di deliberazione, in ordine alla regolarità tecnica, inserito nell'atto;

ESPERITA la votazione per appello nominale, che dà il seguente esito:

- | | | |
|--------------|----|---|
| • presenti | n. | 9 |
| • astenuti | n. | = |
| • votanti | n. | 9 |
| * favorevoli | n. | 9 |
| * contrari | n. | = |

DELIBERA

1. di fare propri e approvare, per quanto di competenza, i contenuti e relativi allegati della deliberazione dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio n. 40 del 26 novembre 2020 e la deliberazione n. 4 del 29 marzo 2021 della Conferenza dei Comuni;
2. di trasmettere la presente deliberazione all'azienda speciale Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio.

Successivamente,

ESPERITA la votazione per appello nominale, che dà il seguente esito:

- | | | |
|------------|----|---|
| • presenti | n. | 9 |
| • astenuti | n. | = |

• votanti	n.	9
* favorevoli	n.	9
* contrari	n.	=

DELIBERA

di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'articolo 134, comma 4, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e successive modifiche e integrazioni, al fine di ottemperare agli adempimenti normativi.

Del che si è redatto il presente verbale, che, letto ed approvato, viene così sottoscritto.

Il Presidente
MORETTI ELIO
F.to digitalmente

Il Segretario Generale
PEDRANZINI CESARE
F.to digitalmente



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 1 di 6

N. 40

OGGETTO: PROPOSTA DI AGGIORNAMENTO DEI DOCUMENTI FONDAMENTALI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELL'ATO DI SONDRIO: REGOLAMENTO E CARTA DELLA QUALITA'

L'anno 2020, il giorno 26 del mese di NOVEMBRE, alle ore 17:30, in modalità videoconferenza conforme all'articolo 13, comma 1, dello Statuto Aziendale, si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito previa convocazione nelle forme previste dal predetto Statuto.

Sono presenti:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Simone Spandrio	Presidente	X	
Davide Marcolli	Vice Presidente	X	
Alberto Bianchi	Consigliere	X	
Igor Leoncelli	Consigliere	X	

Assume la presidenza il sig. Simone Spandrio nella sua qualità di Presidente dell'Ufficio d'Ambito.

Partecipa alla seduta il Direttore Paolo Andrea Lombardi che svolge funzioni di verbalizzante.

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, il Presidente dichiara aperta la seduta per trattare il punto all'o.d.g.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

RICHIAMATE:

- la deliberazione di Consiglio provinciale n.11 del 04 aprile 2014, con la quale è stato approvato il Piano d'Ambito dell'ATO di Sondrio;
- la deliberazione di Consiglio provinciale n.7 del 28 aprile 2017, con la quale è stata approvata la prima revisione del Piano d'Ambito dell'ATO di Sondrio;
- la deliberazione di Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito n.39 del 26 novembre 2020, con la quale è stata proposta la seconda revisione del Piano d'Ambito dell'ATO di Sondrio;
- la deliberazione di Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito n.38 del 26 novembre 2020, con la quale è stato proposto lo schema regolatorio per l'ATO di Sondrio per il periodo 2020-2023;

RICHIAMATA la vigente Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato dei Comuni dell'ATO di Sondrio, stipulata tra l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio e la società S.Ec.Am. S.p.A., unitamente ai relativi addendum approvati dal Consiglio provinciale;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 2 di 6

RICHIAMATA ALTRESI' la deliberazione di Consiglio provinciale n.17 del 09 maggio 2019, con la quale sono stati approvati i vigenti *"Regolamento del Servizio Idrico Integrato dell'ATO di Sondrio"* e *"Carta della Qualità dei Servizi dell'ATO di Sondrio"*;

VISTA la nota acclarata a protocollo aziendale al n.2357 del 19.11.2020, con la quale S.Ec.Am. S.p.A. ha proposto la revisione dei documenti *"Regolamento [...]"* e *"Carta [...]"*;

CONSIDERATO CHE l'esperienza maturata da S.Ec.Am. S.p.A. e Ufficio d'Ambito, ciascuno per la propria competenza, ha portato l'Ufficio d'Ambito a definire una proposta di aggiornamento dei predetti documenti;

VISTI i documenti *"Regolamento del Servizio Idrico Integrato dell'ATO di Sondrio - Revisione n.02"* e *"Modifiche al Regolamento del SII"*, allegati alla presente quale parte integrante e sostanziale;

VISTI i documenti *"Carta della Qualità dei Servizi dell'ATO di Sondrio - Revisione n.02"* e *"Modifiche alla Carta del SII"*, allegati alla presente quale parte integrante e sostanziale;

RITENUTO di voler raggiungere delle intese sul documento *"Modifiche alla Carta del SII"* con le associazioni di categoria maggiormente rappresentative del territorio provinciale, unitamente alle associazioni dei consumatori e degli utenti maggiormente rappresentative del territorio provinciale e alle associazioni presenti nell'elenco regionale di cui al Decreto della Direzione Generale Sviluppo Economico 24 ottobre 2019 - n. 15324, riservandosi la facoltà di procedere a modificarne il testo, se ritenuto del caso, a seguito del confronto in parola;

RITENUTO di proporre i documenti *"Regolamento del Servizio Idrico Integrato dell'ATO di Sondrio - Revisione n.02"* e *"Modifiche al Regolamento del SII"* alla Provincia di Sondrio per l'approvazione di competenza, previo parere conforme della Conferenza dei Comuni;

RITENUTO di proporre i documenti *"Carta della Qualità dei Servizi dell'ATO di Sondrio – Revisione n.02"* e *"Modifiche alla Carta del SII"* alla Provincia di Sondrio per l'approvazione di competenza, previo parere conforme della Conferenza dei Comuni, una volta concluso il confronto di cui sopra;

CON voti unanimi, espressi nei modi di legge,

DELIBERA

1. di richiamare tutto quanto esplicitato in premessa quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 3 di 6

2. di proporre i documenti *“Regolamento del Servizio Idrico Integrato dell'ATO di Sondrio - Revisione n.02”* e *“Modifiche al Regolamento del SII”*, allegati alla presente quale parte integrante e sostanziale, dando atto che il documento *“Modifiche [...]”* contiene le variazioni proposte al testo previgente e che il documento *“Regolamento [...]”* costituisce il testo finale;
3. di proporre i documenti *“Carta della Qualità dei Servizi dell'ATO di Sondrio – Revisione n.02”* e *“Modifiche alla Carta del SII”*, allegati alla presente quale parte integrante e sostanziale, dando atto che il documento *“Modifiche [...]”* contiene le variazioni proposte al testo previgente e che il documento *“Carta [...]”* costituisce il testo finale;
4. di voler raggiungere delle intese sul documento *“Modifiche alla Carta del SII”* con le associazioni di categoria maggiormente rappresentative del territorio provinciale, unitamente alle associazioni dei consumatori e degli utenti maggiormente rappresentative del territorio provinciale e alle associazioni presenti nell'elenco regionale di cui al Decreto della Direzione Generale Sviluppo Economico 24 ottobre 2019 - n. 15324;
5. di dare mandato al Direttore di provvedere a quanto espresso al punto n.4 e di relazionare di conseguenza al Consiglio;
6. di dare atto che, sulla base della relazione del Direttore, il Consiglio eventualmente procederà a modificare il testo della *“Carta [...]”*;
7. di trasmettere la presente deliberazione, allegati inclusi, e le eventuali modificazioni che dovessero intervenire al testo della *“Carta [...]”* in esito al confronto di cui sopra, al Presidente della Conferenza dei Comuni per l'espressione del parere di competenza ai sensi dell'art.11, comma 5, dello Statuto aziendale;
8. di trasmettere la presente deliberazione, allegati inclusi, e le eventuali modificazioni che dovessero intervenire al testo della *“Carta [...]”* in esito al confronto di cui sopra, al Presidente della Provincia di Sondrio per l'approvazione in Consiglio provinciale, previa acquisizione del parere della Conferenza dei Comuni;
9. di trasmettere la presente deliberazione, allegati inclusi, all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), unitamente a eventuali modifiche che dovessero intervenire successivamente;
10. di trasmettere la presente deliberazione, allegati inclusi, ai Comuni dell'ATO di Sondrio e alla società S.Ec.Am. S.p.A.;
11. di trasmettere la presente deliberazione, allegati inclusi, all'Associazione Nazionale Amministratori Condominiali e Immobiliari della Provincia di Sondrio, unitamente a eventuali modifiche che dovessero intervenire successivamente;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 4 di 6

12. di dare atto che la trasmissione della presente deliberazione, allegato incluso, potrà avvenire anche per il tramite di apposita comunicazione che rimandi ad un luogo web presso il quale la documentazione sia resa disponibile;
13. di disporre che la presente deliberazione venga pubblicata in apposito spazio presso la sede dell'Azienda e avvalendosi dell'Albo Pretorio on-line.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 5 di 6

Del che si è redatto il presente verbale, che letto ed approvato viene così sottoscritto.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Geom. Simone Spandrio

Sondrio, 26 novembre 2020



Il Direttore dell'Ufficio d'Ambito

Ing. Paolo Andrea Lombardi



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 6 di 6

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che copia della presente deliberazione viene pubblicata in data odierna nell'apposito spazio presso la sede dell'azienda e all'Albo Pretorio on-line per 15 giorni consecutivi.

Sondrio, 27 novembre 2020

Il Direttore dell'Ufficio d'Ambito

Ing. Paolo Andrea Lombardi





UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 1 di 52

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELL'ATO DI SONDRIO

REVISIONE N.02



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 2 di 52

Indice generale

1 DISPOSIZIONI GENERALI.....	6
1.1 Premessa.....	6
1.2 Oggetto del regolamento di applicazione.....	6
1.3 Trattamento dei dati personali	6
1.4 Identificazione del personale addetto	6
1.5 Reclami.....	6
1.6 Sanzioni	6
1.7 Controversie.....	6
1.8 Diritto di passaggio delle reti - attraversamento proprietà private	6
1.9 Qualità dell'acqua.....	7
1.10 Definizioni	7
ACQUE POTABILI	10
2.1 Oggetto	10
2.2 Tipo di utenza.....	10
2.3 Usi precari per somministrazioni temporanee e/o occasionali	10
2.4 Impianti antincendio	11
3 CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE	12
3.1 Richiesta di somministrazione su utenze non allacciate.....	12
3.2 Richiesta di somministrazione su utenze allacciate	12
3.3 Domanda di somministrazione per utenze su strade non canalizzate	12
3.4 Contratto di somministrazione	12
3.5 Titolare del contratto.....	13
3.6 Durata del contratto.....	13
3.7 Modifiche all'utenza.....	13
3.8 Recesso dal contratto.....	13
3.9 Sospensione della somministrazione.....	14
3.10 Risoluzione del contratto	14



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 3 di 52

3.11 Decesso dell'utente	15
3.12 Fallimento dell'utente	15
4 DISPOSIZIONI TECNICHE	16
4.1 Allaccio	16
4.2 Lavori di allaccio e manutenzione	16
4.3 Punto di consegna, pressione e portata	17
4.4 Modalità di somministrazione e apparecchi di misura	17
4.5 Ubicazione e accessibilità al contatore	17
4.6 Verifiche, manutenzione, nolo degli apparecchi di misura	17
4.7 Spostamento dell'apparecchio di misura	18
4.8 Approvvigionamenti autonomi (pozzi, sorgenti)	18
4.9 Impianto interno	18
4.10 Serbatoi di accumulo	18
4.11 Controlli	19
4.12 Interruzioni dell'erogazione, diminuzioni di pressione e di portata	19
4.13 Obblighi dell'utente	19
4.14 Utenze non domestiche	20
4.15 Prolungamento, potenziamento e manutenzione rete	20
4.16 Responsabilità	20
4.17 Risparmio idrico	20
4.18 Prelevamento abusivo e uso improprio	20
4.19 Apparati a deflusso continuo, fontane	21
4.20 Collegamenti di impianti ed apparecchi	21
5 DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE	22
5.1 Accertamento e determinazione dei consumi	22
5.2 Utenze raggruppate	22
5.3 Pagamenti e morosità	22
5.4 Modalità di pagamento, ritardo, penali	23
5.5 Condizioni di pagamento particolari	23
5.6 Deposito cauzionale	23
5.7 Tariffario	23



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 4 di 52

5.8 Sanzioni	23
ACQUE REFLUE.....	24
6 GENERALITA'.....	24
6.1 Servizio di fognatura e depurazione	24
6.2 Tipologie di acque reflue e definizioni	24
6.3 Obbligatorietà di allacciamento degli scarichi alla pubblica fognatura	25
6.4 Scarichi di acque reflue domestiche e assimilate.....	25
6.5 Scarichi di acque reflue industriali	26
6.6 Scarichi di acque meteoriche di prima pioggia.....	26
6.7 Concessione di deroghe qualitative per lo scarico in pubblica fognatura.....	27
6.8 Divieti di scarico	27
7 ALLACCI.....	28
7.1 Richiesta di allacciamento	28
7.2 Allacci di insediamenti civili e assimilabili.....	28
7.3 Allacci di insediamenti industriali.....	29
7.4 Lavori di allaccio	29
7.5 Norme tecniche.....	29
7.5.1 Fognolo.....	29
7.5.2 Allacciamento alla pubblica fognatura.....	30
7.6 Pozzetto di consegna.....	31
7.7 Accessibilità degli scarichi.....	31
7.8 Modifiche dell'allaccio	31
7.9 Reti fognarie interne	31
7.10 Smaltimento delle acque meteoriche di prima pioggia	31
7.11 Separazione degli scarichi	32
8 AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO IN PUBBLICA FOGNATURA	33
8.1 Ambito di applicazione	33
8.2 Disposizioni generali.....	33
8.3 Procedura autorizzativa	33
9 DISPOSIZIONI TECNICHE	34
9.1 Limiti di accettabilità.....	34

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 5 di 52

9.2 Diluizione degli scarichi.....	34
9.3 Scarichi di sostanze pericolose.....	34
9.4 Impianti di pretrattamento	34
9.5 Pozzetti di campionamento.....	34
9.6 Accertamenti e controlli degli scarichi in pubblica fognatura	34
9.7 Modalità e termini di presentazione delle denunce degli scarichi da insediamenti produttivi.....	35
9.8 Strumenti di misura e di analisi	35
9.9 Verifiche e controlli degli impianti privati	36
9.10 Sversamenti accidentali.....	36
9.11 Acque reflue conferite a mezzo di autobotte	36
9.12 Acque reflue conferite agli impianti: controlli e campionamenti	37
9.13 Cucine collettive e ristoranti	37
9.14 Piscine	37
9.15 Ospedali e case di cura	37
9.16 Cantieri	37
10 DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE	38
10.1 Allacciamento.....	38
10.2 Manutenzione, pulizia e riparazione dei manufatti di allacciamento.....	38
10.3 Norma di rinvio.....	39
10.4 Sanzioni	39
ALLEGATO 1 - SCHEMI TIPO SISTEMI FOGNARI INTERNI.....	40
ALLEGATO 2 – SCHEMI TIPO	43
ALLEGATO 3 – DENUNCIA ANNUALE DEGLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI	45
ALLEGATO 4 – CAMPIONAMENTI ANALITICI	51



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 6 di 52

1 DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Premessa

Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua e di collettamento e depurazione delle acque reflue; deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

La disciplina degli usi delle acque è finalizzata alla loro razionalizzazione, allo scopo di evitare gli sprechi e di favorire il rinnovo delle risorse, di non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la piscicoltura, la fauna e la flora acquatiche.

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

Il Gestore del servizio idrico integrato assicura l'informazione agli utenti, promuove iniziative per la diffusione della cultura dell'acqua e garantisce l'accesso dei cittadini alle informazioni inerenti ai servizi gestiti nell'ambito territoriale di propria competenza, alle tecnologie impiegate, al funzionamento degli impianti, alla quantità e qualità delle acque fornite e trattate.

1.2 Oggetto del regolamento di applicazione

Il presente Regolamento disciplina le modalità di erogazione del "Servizio Idrico Integrato" (di seguito S.I.I. o SII) e regola i rapporti fra il Gestore ed i singoli Utenti; costituisce parte integrante del contratto di somministrazione del servizio tra il Gestore e i singoli Utenti (di qui in poi il Contratto) senza che ne occorra la materiale trascrizione.

Le norme del presente Regolamento nonché le disposizioni dello stesso che fossero modificate ed integrate con successive provvedimenti, si applicano anche ai titolari di tutte le utenze fornite al momento della relativa entrata in vigore.

L'Utente non potrà opporsi e non avrà diritto ad alcun compenso né indennizzo, qualora si rendesse necessario il trasferimento della propria utenza ad altri enti gestori del S.I.I.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si applicano le norme e le disposizioni di legge vigenti.

1.3 Trattamento dei dati personali

Il Gestore garantisce che i dati personali forniti dall'Utente sono trattati esclusivamente per fini istituzionali e ai fini dell'esecuzione del Contratto.

Ai sensi delle disposizioni di legge in materia, il rilascio dei dati personali è facoltativo.

L'eventuale rifiuto, da parte dell'Utente, al rilascio dei dati personali, non consente al Gestore di stipulare regolare Contratto e quindi di poter somministrare i servizi di cui è fornitore. I suddetti dati potranno essere comunicati solo nei casi e con le modalità previste dalla normativa in materia.

L'Utente, qualora ritenga necessario essere tutelato nel trattamento dei dati rilasciati, può comunque esercitare i diritti previsti ai sensi dei disposti in materia.

1.4 Identificazione del personale addetto

Il personale dipendente del Gestore, e/o eventuali incaricati autorizzati dal Gestore stesso, è munito di tessera di riconoscimento che, a richiesta, deve esibire nell'espletamento delle proprie funzioni.

1.5 Reclami

I reclami devono essere presentati al Gestore.

1.6 Sanzioni

Salva l'applicazione delle sanzioni previste dalle leggi civili, penali e amministrative, ogni violazione delle prescrizioni contenute nel presente Regolamento obbliga il titolare del Contratto, in solido con l'autore del fatto, al ripristino e al risarcimento del danno causato al Gestore e/o aventi causa.

1.7 Controversie

Per ogni controversia fra il Gestore e gli Utenti (ivi compresi i Terzi) riferita ai servizi forniti è competente esclusivamente il Foro di Sondrio.

1.8 Diritto di passaggio delle reti - attraversamento proprietà private

Le aree attraversate dalla rete acquedottistica e da canali collettori della fognatura sono vincolate a servitù di acquedotto e/o fognatura. Pertanto il Gestore ha diritto perpetuo di costruire e posare entro tale striscia condotti sotterranei di qualsiasi

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 7 di 52

specie e di eseguire i lavori di manutenzione, riparazione e rifacimento in qualsiasi stagione comportanti accesso del personale addetto e/o l'occupazione temporanea delle aree. Il personale incaricato ha diritto di accedere e passare in qualsiasi momento sulla superficie asservita sia a piedi che con mezzi di trasporto, per ispezioni, verifiche e manutenzioni. Il Gestore si obbliga a risarcire il concedente degli eventuali danni arrecati alle coltivazioni o piantagioni o ai frutti pendenti.

In caso il Gestore debba intervenire con carattere di urgenza, al proprietario delle aree verrà fornito semplice preavviso. Per tutte le altre tipologie di intervento i soggetti privati dovranno essere preavvisati con almeno tre giorni di anticipo e, in caso dovessero sorgere difficoltà a seguito della non chiara e documentata servitù, il Gestore è tenuto a interpellare il Comune al fine di coinvolgerli positivamente.

Il proprietario dell'immobile non potrà realizzare o lasciar realizzare sulla fascia di rispetto delle canalizzazioni costruzioni o altro che possano menomare od ostacolare l'esercizio della servitù, non potrà piantare o far piantare entro la striscia alberi ad alto fusto, né modificare il profilo del terreno asservito in modo da mettere in pericolo la canalizzazione. Eventuali modifiche in tal senso potranno essere realizzate solamente mediante preventiva autorizzazione del Gestore a cura e spese dell'Utente.

1.9 Qualità dell'acqua

L'acqua erogata risponde ai criteri di qualità fissati dal D. Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31 per le acque destinate al consumo umano. Eventuali fenomeni di distacco e trascinamento di incrostazioni o depositi dalle pareti interne delle tubazioni, causati da guasti, rotture o comunque situazioni di carattere imprevedibile, possono eccezionalmente influire sulla limpidezza e sul colore dell'acqua. L'Utente è invitato in questi casi a dare immediata segnalazione al Gestore che provvederà ad operazioni di lavaggio delle condotte e ad eventuale verifica e pulizia dei filtri dei contatori.

Il Gestore non può essere ritenuto responsabile per le alterazioni prodotte alle caratteristiche dell'acqua consegnata da apparecchiature od impianti dell'Utente o per effetto di trattamenti speciali cui l'acqua venisse sottoposta dall'Utente medesimo.

A valle del punto di consegna e nel tratto privato dell'allacciamento il Gestore non è responsabile della qualità dell'acqua.

1.10 Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si applicano le seguenti definizioni:

1. Allacciamento: condotta idrica derivata dalla principale e dedicata all'alimentazione di uno o più Utenti.
2. Autolettura: è la rilevazione da parte dell'Utente e la successiva comunicazione al Gestore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore.
3. Autorità d'Ambito: con tale termine ci si riferisce al soggetto che tempo per tempo rappresenta l'Ente Responsabile del Governo dell'ATO.
4. Contatore: è lo strumento per la misurazione dell'acqua erogata.
5. Contratto di fornitura: è l'atto con cui è stipulato, fra l'utilizzatore della risorsa idrica e il Gestore del Servizio Idrico Integrato, l'impegno al rispetto delle norme anche del presente Regolamento.
6. Deflusso: passaggio d'acqua attraverso una tubazione.
7. Deposito cauzionale: è l'importo versato dall'utente a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti nel corso di validità del Contratto di somministrazione in essere fra Gestore e utente.
8. Derivazione: prelevamento di parte dell'acqua da una condotta all'altra.
9. Disattivazione/cessazione: è la sospensione della fornitura con sigillatura o rimozione del contatore.
10. Disconnettere: separare fisicamente due condotte o l'allacciamento dalla condotta principale.
11. Disdetta: è la richiesta di cessazione del contratto di fornitura cui segue la chiusura del rapporto d'utenza con il titolare del contratto stesso.
12. Richiesta d'allacciamento: è la richiesta con cui viene istruita la pratica per la preventivazione o l'effettuazione dei lavori necessari all'erogazione del servizio idrico e per la successiva stipula del contratto di fornitura.
13. Fornitura per uso privato: è l'erogazione dell'acqua in tutti i casi che non siano di pubblica utilità.
14. Fornitura per uso pubblico: è l'erogazione dell'acqua a scopi di pubblica utilità.
15. Gestore: è il soggetto che gestisce l'attività di captazione, adduzione, distribuzione dell'acqua, nonché il suo collettamento e la depurazione.
16. Lettura del contatore: è la rilevazione da parte del Gestore, dei dati espressi dal misuratore, di norma volumetrico, intestate all'Utente.
17. Limitatore di portata: apparecchiatura in grado di limitare i consumi istantanei e/o giornalieri.
18. Livello di pressione: misura della pressione esercitata dall'acqua contenuta all'interno della condotta, espressa in atmosfere.
19. Metro cubo: è l'unità di misura del volume d'acqua ed è equivalente a 1.000 litri.

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 8 di 52

20. Nicchia: cavità praticata nello spessore di un muro per l'alloggiamento ed il riparo del contatore e dei rubinetti d'intercettazione.
21. Perdita occulta: è un guasto che interviene a valle del misuratore d'utenza e che porta alla dispersione della risorsa idrica quando il guasto stesso non sia rilevabile con la normale cura del buon padre di famiglia.
22. Portata istantanea: misura del volume d'acqua che passa nell'unità di tempo.
23. Pozzetto: manufatto per l'alloggiamento e riparo del contatore e dei rubinetti d'intercettazione opportunamente interrati.
24. Presa stradale: derivazione d'allacciamento da una condotta di distribuzione posta in sede stradale.
25. Preventivo: è la valorizzazione economica posta a carico del richiedente per la realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di competenza del Gestore o per altri interventi del Gestore a seguito di richiesta dell'Utente o d'altro soggetto interessato alla prestazione, e la determinazione del programma temporale dei lavori da eseguire da parte del Gestore.
26. Punto di consegna: è il punto di confine fra l'impianto gestito dal Gestore e l'impianto (o gli impianti) dell'utenza servita.
 - 26.1 Il punto di consegna è definito dal Gestore nel rispetto delle previsioni del presente Regolamento; di norma esso coincide con la bocca di uscita dello strumento di misura dei volumi erogati (contatore) posto al confine tra la proprietà pubblica e quella privata.
 - 26.2 Nel caso di utenze preesistenti (o di nuovi allacciamenti a servizio di fabbricati esistenti), con contatori posati all'interno della proprietà privata, il punto di consegna è definito nel confine tra la proprietà pubblica e quella privata. Sarà quindi di competenza e responsabilità dell'utenza servita la conduzione, la manutenzione e la vigilanza da manomissioni (quale, ad esempio, una eventuale derivazione a monte del contatore) del tratto di tubazione dal confine di proprietà all'impianto dell'utenza; parimenti sarà di competenza del Gestore il tratto di tubo insistente sulla proprietà pubblica.
 - 26.3 Nel caso di utenze preesistenti (o di nuovi allacciamenti a servizio di fabbricati esistenti), con contatori posati in pozzetti/vani tecnici sulla proprietà pubblica, il punto di consegna è parimenti definito nel confine tra la proprietà pubblica e quella privata. Sarà quindi di competenza e responsabilità dell'utenza servita la conduzione e la manutenzione del tratto di tubazione dal confine di proprietà all'impianto dell'utenza; sarà invece di competenza del Gestore il tratto di tubo insistente sulla proprietà pubblica.
 - 26.4 Nel caso in cui dovessero sorgere delle controversie relativamente la definizione del confine tra la proprietà pubblica e quella privata il Gestore del SII è tenuto a dirimere la questione coinvolgendo anche il Sindaco del Comune territorialmente competente
 - 26.5 Eventuali contatori installati a valle di quello utilizzato dal Gestore per la misura dei volumi erogati (ad esempio, per la suddivisione della fattura tra condomini) non sono mai considerati punti di consegna.
27. Riattivazione: è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa effettuata dal Gestore per uno dei motivi di sospensione di cui al presente Regolamento.
28. Sigillo di garanzia: segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare eventuali violazioni.
29. Sospensione della fornitura: è la temporanea chiusura nell'erogazione della risorsa idrica eseguita dal Gestore.
30. Sportello: apertura attraverso la quale si può accedere alla nicchia o al pozzetto ed alle apparecchiature ivi allocate.
31. Subentro nel contratto di fornitura: si ha subentro nel contratto di fornitura quando interviene una causa che porta alla successione nel contratto stesso.
32. Tariffario: è l'elenco degli oneri relativi a determinate prestazioni e penalità a carico dell'Utente, stabilito dall'Autorità d'Ambito, sentito il Gestore.
33. Tipologia d'utenza: è la categoria che è attribuita ad ogni contratto di fornitura in relazione all'utilizzo che s'intende effettuare della risorsa idrica.
34. Titolare del contratto di fornitura: è la persona fisica o giuridica cui è intestato il contratto di fornitura e che quindi gode di tutti i diritti e risponde di tutti gli obblighi previsti nel presente Regolamento.
35. Unità immobiliare: è la singola unità abitativa o in cui si svolge attività economica all'interno di un immobile, così come stabilito nei regolamenti edilizi.
36. Utente: è l'utilizzatore della risorsa idrica, persona fisica o giuridica, che abbia stipulato un contratto di fornitura con il Gestore.
37. Utenza raggruppata: quella riferibile ad un unico fabbricato composto da più unità immobiliari, servite da un'unica opera di presa e di un unico misuratore.
38. Voltura dell'utenza idrica: si ha voltura dell'utenza idrica quando c'è una variazione del titolare del contratto di fornitura, nel caso in cui, il vecchio titolare faccia disdetta del contratto e a lui subentri un nuovo titolare.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 9 di 52

39. Scarico: si intende ogni immissione nella pubblica fognatura, mediante allacciamento diretto, di acque reflue liquide o comunque convogliabili tramite condotta, proveniente da insediamenti civili o industriali.
40. Acque di scarico: si intendono le acque reflue provenienti da uno scarico.
41. Acque reflue domestiche: acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi, derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche.
42. Acque reflue assimilate alle domestiche: quelle che presentano caratteristiche qualitative equivalenti alle domestiche e provenienti dalle attività specificate dall'articolo 101 comma 7 lettere dalla a) alla f) del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, alle condizioni ivi specificate.
43. Acque reflue urbane: acque reflue domestiche o il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali ovvero meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato;
44. Acque meteoriche di dilavamento: la parte delle acque di una precipitazione atmosferica che, non assorbita o evaporata, dilava le superfici scolanti;
45. Acque reflue industriali: qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici od impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento;
46. Superficie scolante l'insieme di strade, cortili, piazzali, aree di carico e scarico e di ogni altra analoga superficie scoperta, alle quali si applicano le disposizioni sullo smaltimento delle acque meteoriche di cui al Regolamento Regionale n. 4 del 24/03/2006;
47. Acque meteoriche di prima pioggia: quelle corrispondenti, nella prima parte di ogni evento meteorico, ad una precipitazione di 5 mm uniformemente distribuita sull'intera superficie scolante servita dalla rete di raccolta delle acque meteoriche;
48. Acque di seconda pioggia: la parte delle acque meteoriche di dilavamento eccedente le acque di prima pioggia;
49. Acque di lavaggio: le acque, comunque approvvigionate, attinte o recuperate, utilizzate per il lavaggio delle superfici scolanti e qualsiasi altra acqua di origine non meteorica venga ad interessare le medesime superfici direttamente o indirettamente.
50. Fognature a sistema misto: se raccoglie e allontana in una unica tipologia di canalizzazione: acque reflue domestiche e assimilate alle domestiche, acque reflue industriali, acque meteoriche di prima pioggia e, quando non possibile recapito alternativo, anche le acque meteoriche di dilavamento, acque di lavaggio e di seconda pioggia nel caso non sia attuata la separazione fra la prima e la seconda pioggia.
51. Fognature a sistema separato: se raccoglie e allontana in una tipologia di canalizzazione: acque reflue domestiche e assimilate alle domestiche, acque reflue industriali e acque meteoriche di prima pioggia, mentre in una canalizzazione distinta dalla precedente: acque meteoriche di dilavamento, acque di lavaggio e acque di seconda pioggia nel caso sia attuata la separazione fra la prima e la seconda pioggia.
52. Sistema fognario: si intende il complesso costituito dalla rete fognaria e dalle opere accessorie atte a raccogliere, convogliare e trattare le acque reflue urbane.
53. Fognolo: canalizzazione elementare che convoglia le acque in uscita dalle singole utenze fino all'allacciamento alla fognatura pubblica.
54. Collettore secondario: canalizzazione che raccoglie le acque provenienti dai fognoli di allacciamento e da caditoie pubbliche o private, convogliandole ai collettori.
55. Collettore primario: canalizzazione costituente l'ossatura principale della rete, che raccoglie le acque provenienti dalle fogne ed anche quelle addotte da fognoli e caditoie e confluisce nell'impianto di trattamento acque reflue o nel recapito finale.
56. Depuratore: complesso di opere edili e/o elettromeccaniche e ogni altro sistema atto a ridurre il carico inquinante organico ed inorganico delle acque reflue, mediante processi fisico- meccanici e/o biologici e/o chimici.
57. Stabilimento industriale, tutta l'area sottoposta al controllo di un unico Gestore, nella quale si svolgono attività commerciali o industriali che comportano la produzione, la trasformazione e/o l'utilizzazione delle sostanze di cui all'Allegato 8, terza del D.Lgs. 152/2006, ovvero qualsiasi altro processo produttivo che comporti la presenza di tali sostanze nello scarico.
58. Insediamento civile: qualunque complesso residenziale che scarichi in fognatura acque reflue domestiche o assimilate alle domestiche.
59. Insediamenti esistenti: si intendono quelli che hanno attivato i propri scarichi domestici o industriali prima dell'entrata in vigore del D.Lgs. n. 152/99.
60. Insediamenti nuovi: sono quelli che hanno attivato i propri scarichi dopo l'entrata in vigore del D.Lgs. 152/99. Sono considerati nuovi tutti quegli insediamenti che siano soggetti a diversa destinazione, o ad interventi tali da dare origine ad uno scarico qualitativamente o quantitativamente diverso da quello preesistente, compresa l'ipotesi in cui l'attività venga trasferita in altro luogo, o comunque venga modificato il recapito dello scarico terminale.
61. Cauzione: somma richiesta all'utente da parte dell'ente proprietario della viabilità a seguito di richiesta di manomissione suolo pubblico.

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 10 di 52

ACQUE POTABILI

2 GENERALITÀ

2.1 Oggetto

Il Gestore concede normalmente erogazioni di acqua potabile con il sistema a contatore. Le erogazioni sono effettuate nel rispetto delle normative di settore comunitarie, nazionali e regionali ed alle condizioni indicate dal presente Regolamento. Le concessioni possono essere temporanee o permanenti e vengono accordate sotto l'osservanza delle condizioni del presente regolamento e di quelle speciali che, caso per caso, possono essere fissate nel contratto di somministrazione di cui al seguente capitolo 3. Le concessioni di erogazione sono accordate per gli usi specificati nella scrittura di somministrazione; non sono comunque ammessi utilizzi difformi da quelli previsti dagli articoli 2.2, 2.3, 2.4.

2.2 Tipo di utenza

La fornitura dell'acqua è di norma effettuata a deflusso libero misurato da idonea apparecchiatura denominata "contatore". Sono eccezionalmente ammesse forniture a forfait, con o senza contatore, nei casi d'usi stagionali, occasionali e/o con durata limitata. In questi casi, con apposita delibera dell'Autorità di Ambito, il Gestore determinerà la quota di consumi annualmente imputati alle suddette tipologie d'utenza.

La somministrazione può essere concessa per i seguenti usi ai quali corrispondono profili tariffari differenziati (in considerazione della deliberazione ARERA n. 665 del 28 settembre 2017):

1. Domestico residente;
2. Domestico non residente;
3. Industriale;
4. Artigianale e commerciale;
5. Agricolo e zootecnico;
6. Pubblico non disalimentabile;
7. Pubblico disalimentabile;
8. Antincendio

La somministrazione dell'acqua potabile avviene di norma per gli usi di cui ai punti da 1, 2, 6, 7 ; per tutti gli altri usi viene concessa nei limiti delle disponibilità e potenzialità degli impianti.

Queste seconde eventuali forniture, per le quali il Gestore si riserva la possibilità di fornire acqua con qualità diversa nel rispetto, comunque, della disciplina vigente, possono essere sospese o revocate dal Gestore in ogni momento senza che ciò possa costituire titolo per il risarcimento di eventuali danni.

Il Gestore garantisce che l'acqua erogata ha caratteristiche chimiche ed igienico - sanitarie tali da classificarla ad uso potabile secondo le vigenti norme.

L'acqua fornita non può essere utilizzata per usi, immobili ed unità abitative diversi da quanto specificato nel Contratto pena, previo preavviso, la sospensione immediata della fornitura la risoluzione del Contratto stesso e il risarcimento di tutti i danni subiti, anche indirettamente, da parte del Gestore.

2.3 Usi precari per somministrazioni temporanee e/o occasionali

Per usi temporanei si intendono forniture di acqua effettuate per periodi di tempo limitati, connessi a cantieri edili o attività occasionali. Per queste ultime la durata, da computare in mesi interi, non può essere inferiore a 3 mesi né superiore a 3 anni.

Alla scadenza del contratto il Gestore provvede alla sospensione della fornitura, salvo richiesta motivata di proroga.

Per l'uso precario la somministrazione può essere concessa provvisoriamente per i seguenti usi:

- uso cantiere. Riguarda l'erogazione di acqua a cantieri edili per la realizzazione di opere pubbliche e di opere private. In quest'ultimo caso dovrà essere stata rilasciata regolare titolo abilitativo;
- svolgimento di iniziative sociali, culturali e ricreative;
- erogazione di acqua da appositi punti di attingimento per soddisfare esigenze potabili e/o igienico - sanitarie particolari.

Le modalità e le prescrizioni relative alle erogazioni permanenti, come specificate nel presente regolamento, vigono pure per le erogazioni temporanee.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 11 di 52

2.4 Impianti antincendio

Il Gestore può fornire acqua per idranti, bocche antincendio e impianti a pioggia (complessivamente impianti antincendio), mediante specifico Contratto, compatibilmente alle caratteristiche della rete distributiva.

Nessuna responsabilità può essere addebitata al Gestore in merito ad eventuali carenze di portata, di pressione della rete, sospensione dell'erogazione o inefficienza degli apparati antincendio.

L'Utente si obbliga a provvedere alla corretta progettazione, costruzione e manutenzione della rete antincendio, in relazione all'allaccio concesso ed alle necessità di protezione antincendio o alle norme ed alle disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità. E' di totale pertinenza e totale responsabilità dell'Utente accertare e mantenere la perfetta efficienza dell'impianto effettuando periodiche verifiche. I richiedenti, al fine della stipula di un contratto specifico, devono fornire lo schema di installazione delle bocche antincendio approvato dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco. Tutti gli impianti antincendio con possibilità di altra alimentazione dovranno essere muniti di un disconnettore a zone di pressione ridotta controllabile, atto ad impedire il riflusso dell'acqua nella rete.

Il Gestore non si assume responsabilità nel caso di eventuali interruzioni di flusso o di variazioni di pressione dovute a causa di forza maggiore. L'allaccio deve essere corredato di un apparecchio di misura avente diametro nominale compatibile con la rete distributiva in accordo a quanto stabilito dal Gestore.

Gli impianti a bocca o ad idranti sono sottoposti alla seguente disciplina:

- a) l'Utente ha diritto di servirsi della bocca antincendio (o dell'idrante) esclusivamente in caso di incendio, limitatamente alle operazioni relative allo spegnimento e/o per effettuare prove di funzionalità dell'impianto antincendio, pena l'applicazione delle sanzioni previste dal punto 5.8 del presente Regolamento;
- b) ai rubinetti delle singole manichette antincendio viene applicato dal Gestore uno speciale sigillo; nel caso di incendio, entro sette giorni dall'evento, l'utente deve formalizzare al Gestore l'avvenuta attivazione delle bocche, in modo da provvedere ad una nuova sigillatura;
- c) al fine di verificare eventuali usi impropri, il Gestore si riserva la facoltà di installare un idoneo misuratore di opportuno calibro sull'allacciamento delle bocche antincendio;
- d) il canone a forfait per la disponibilità di bocche antincendio è stabilito nei provvedimenti tariffari deliberati dall'Autorità di Ambito e sarà dovuto solo dai soggetti privati che eventualmente ne faranno richiesta.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 12 di 52

3 CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE

3.1 Richiesta di somministrazione su utenze non allacciate

La richiesta di somministrazione deve essere presentata presso l'Ufficio del Gestore, su appositi moduli secondo le modalità previste dallo stesso. Tale domanda dà inizio al procedimento istruttorio per la verifica dei presupposti legali e tecnici per l'allaccio dell'utenza alla rete idrica, ma non impegna il Gestore alla somministrazione dell'acqua che viene concessa solo con la stipula del Contratto. Nella domanda deve essere specificata l'ubicazione dell'immobile per cui si richiede l'allaccio e il tipo di utenza in relazione all'utilizzazione dell'acqua.

Il Gestore si riserva di richiedere ulteriore documentazione per l'istruttoria della pratica.

Il Gestore, una volta effettuata l'istruttoria, comunica al richiedente l'importo del contributo per le spese di realizzazione dell'allaccio e per le attività dell'istruttoria stessa.

Il costo dell'allacciamento, calcolato preliminarmente ed in via provvisoria in funzione dei costi correnti di mano d'opera, noli, materiali e costi amministrativi, dovrà essere accettato per iscritto dal richiedente.

In seguito all'accettazione sarà rilasciata l'autorizzazione ed effettuato l'allacciamento da parte del Gestore.

Il contributo per le spese di istruttoria, le spese per la realizzazione dell'allaccio e le spese contrattuali saranno addebitate mediante fattura emessa dal Gestore.

Il Gestore potrà concordare con l'Utente che i lavori per la realizzazione dell'allaccio o parte di essi vengano effettuati direttamente da quest'ultimo: in tal caso l'Utente dovrà provvedere agli atti tecnici necessari per la realizzazione dei lavori attenendosi alle prescrizioni tecniche del Gestore. All'ente proprietario della viabilità dovrà inoltre essere versata, da parte dell'Utente, eventuale cauzione per la manomissione del suolo pubblico, con modalità e importo stabiliti dall'Ente stesso. Degli adempimenti indicati nel presente comma è necessario dare prova al Gestore, per consentire il proseguo della pratica di allacciamento. Al Gestore competerà una funzione di controllo durante l'esecuzione dell'allacciamento.

La richiesta di allaccio e conseguente fornitura può essere rifiutata dal Gestore nei casi in cui, in relazione alla rete distributiva, al previsto tipo di impiego e agli impianti di utilizzazione, condizioni tecniche previste dal presente Regolamento o dalle norme di legge vi si oppongano e/o in qualsiasi caso a seguito di verifica il Gestore lo ritenga opportuno e giusto per il servizio.

Qualora l'esecuzione dei lavori venga procrastinata per oltre tre mesi per motivi dipendenti esclusivamente dall'Utente, il Gestore ha la facoltà di procedere, prima dell'esecuzione dei lavori, all'aggiornamento dell'importo del contributo di cui sopra, previo preavviso al titolare del Contratto.

Qualora nel corso della realizzazione l'Utente rinunciasse all'allacciamento, per qualunque motivo, lo stesso si obbliga al pagamento del contributo, oltre alle spese accessorie e/o conseguenti.

3.2 Richiesta di somministrazione su utenze allacciate

La richiesta di somministrazione da parte di utenze già allacciate deve essere presentata all'Ufficio del Gestore su appositi moduli e secondo le modalità previste dallo stesso.

Nel caso in cui la richiesta riguardi utenze il cui apparecchio misuratore è stato chiuso e suggellato l'attivazione del servizio con dissugello dello stesso può essere effettuata esclusivamente dal Gestore e tutte le spese di attivazione oltre a quelle amministrative relative alla stipula di un nuovo Contratto sono a carico dell'utente.

Nel caso di voltura del contratto il richiedente corrisponderà le spese amministrative relative alla stipula del Contratto di cui al paragrafo 3.4.

3.3 Domanda di somministrazione per utenze su strade non canalizzate

La richiesta di somministrazione da parte di utenze insistenti in zone non canalizzate deve essere presentata all'Ufficio del Gestore, su appositi moduli e secondo le modalità previste dallo stesso.

Nella domanda deve essere specificata l'ubicazione dell'immobile per cui si richiede l'allaccio e il tipo di utenza in relazione all'utilizzazione dell'acqua per la quale si chiede l'allacciamento.

L'opera di ampliamento del tratto di rete verrà eseguita a totale carico dell'utente, il quale dovrà provvedere anche ad ottenere eventuali nulla osta di terzi titolari di diritti insistenti sul tratto interessato. L'opera diverrà di proprietà pubblica e il Gestore potrà concedere l'allacciamento ad altri utenti limitrofi senza che l'utente promotore dell'ampliamento della rete vanti alcun diritto o richieda alcun rimborso.

Il Gestore, nel caso di un interesse pubblico e a suo insindacabile giudizio, potrà valutare, su richiesta degli interessati, la fornitura del materiale necessario per l'esecuzione dell'opera.

3.4 Contratto di somministrazione

La fornitura del servizio avviene a seguito della stipula del Contratto di somministrazione, in cui vengono specificate le condizioni di utilizzo dello stesso. Il Contratto è l'unico documento che impegna il Gestore a provvedere la fornitura del servizio.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 13 di 52

Per ogni singola erogazione è stipulata una scrittura privata, regolarmente sottoscritta e redatta ai sensi delle disposizioni vigenti in materia di imposta di bollo. L'utente è tenuto a pagare un diritto fisso comprendente la spesa della scrittura, e le eventuali spese di registrazione. Dopo la firma l'utente riceve una copia del contratto su carta semplice; l'utente può comunque richiedere, a sue spese, la stipulazione della scrittura in doppio originale, oppure copia conforme della stessa in carta da bollo, oppure semplice fotocopia.

Con la firma del contratto l'utente riconosce e accetta il presente Regolamento in tutte le sue parti e si obbliga al rispetto dello stesso: per tale motivo, contestualmente alla stipula del contratto. Chi subentra nella proprietà di uno stabile o nell'esercizio di un'attività già collegata alla rete deve sottoscrivere una voltura del contratto di somministrazione pagando il diritto fisso di cui al 2° comma. I consumi maturati dall'ultima lettura del contatore fino alla data di nuova stipula saranno regolati fra le parti fatte salve condizioni diverse che permettano l'emissione di una bolletta a conguaglio al cedente.

Qualora dopo la stipula del contratto l'utente comunichi per iscritto la variazione della propria ragione sociale, la nuova intestazione potrà essere acquisita d'ufficio a tutti gli effetti anche se tale variazione non sarà stata fatta risultare con regolare voltura del contratto firmata dall'utente. A tal fine l'utente si impegna a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione inerente il contratto in corso.

Questa procedura non potrà applicarsi in caso di subentro di altro soggetto giuridico: ciò comporterà sempre la stipulazione di un nuovo contratto.

3.5 Titolare del contratto

La concessione di erogazione dell'acqua potabile è fatta di regola al proprietario dello stabile; nel caso di contratti di affitto per attività commerciali o di altro genere, può eccezionalmente essere fatta al locatario dietro presentazione di apposito nullaosta sottoscritto dal proprietario. In questo caso rimarrà a carico del proprietario il vincolo di solidarietà per le obbligazioni scaturenti dal contratto.

Secondo quanto disposto dall'art. 146 comma 1 lettera f) del D.Lgs. 152/2006, la fornitura di acqua viene effettuata alle singole unità abitative.

In caso di utenze raggruppate sarà possibile derogare alla disposizione di cui sopra solo nel caso in cui l'utente si impegni ad installare a propria cura e spese, a valle del contatore principale, tanti contatori quante sono le unità immobiliari servite. Per le utenze esistenti o in presenza di situazioni particolari di natura tecnica tali da non consentire l'installazione di misuratori separati, è ammessa la fornitura di acqua a più unità immobiliari nello stesso fabbricato, secondo quanto stabilito dall'articolo 5.2.

Nell'ipotesi che precede, venendosi di fatto a costituire una continuità dell'utenza da parte di più utilizzatori, ciascuno di essi è responsabile in solido del pagamento del prezzo dell'acqua, dei diritti accessori e di quanto altro dovuto in dipendenza della fornitura del servizio ai sensi del presente Regolamento.

Nel caso di forniture provvisorie per uso edilizio il Contratto viene stipulato dall'impresario edile o dal proprietario della costruzione. Tale Contratto, alla fine della validità del titolo abilitativo o, se precedente, con l'ultimazione dei lavori di costruzione, dovrà essere cessato e sostituito da un nuovo Contratto da intestare ai sensi del presente Regolamento.

Nel caso di forniture provvisorie per svolgimento di iniziative sociali, culturali e ricreative il Contratto viene stipulato dal responsabile/titolare dell'ente che gestisce l'iniziativa.

E' fatto divieto assoluto all'Utente di cedere acqua a Terzi sotto qualsiasi forma, se non previsto nel Contratto e/o autorizzato dal Gestore, pena, previa contestazione del fatto, la sospensione immediata della fornitura e la risoluzione del Contratto, salvo il risarcimento dei danni subiti dal Gestore.

3.6 Durata del contratto

Ad eccezione delle utenze temporanee il contratto deve intendersi a tempo indeterminato, come previsto dall'articolo 1569 del codice civile. Il recesso è consentito mediante presentazione di domanda al Gestore su apposita modulistica. Nel caso di vendita dello stabile o di cessione dell'attività l'utente cessante dovrà darne immediata comunicazione scritta al Gestore, il quale provvederà alla chiusura della presa, salvo che contestualmente il subentrante non provveda alla voltura del contratto a proprio nome o alla stipulazione di un nuovo contratto.

3.7 Modifiche all'utenza

In caso di richiesta di trasformazione d'uso della somministrazione, dello spostamento di presa o aumento/diminuzione della fornitura (diametro di una presa esistente). Sarà a carico del richiedente un contributo per i costi della modifica secondo i criteri e le condizioni di cui al punto 3.2. La modifica al Contratto avverrà solo dopo che l'Utente stesso avrà accettato per iscritto detto importo.

Il contributo per le spese di istruttoria, le spese per l'eventuale modifica dell'allaccio e le eventuali spese contrattuali saranno addebitate mediante fattura emessa dal Gestore.

3.8 Recesso dal contratto

La facoltà di recesso va esercitata dall'Utente per iscritto per il tramite della modulistica del Gestore con invio a mezzo posta, mail ovvero a mezzo consegna diretta all'Ufficio del Gestore che ne attesterà il ricevimento. A seguito della presentazione dell'istanza di recesso il Gestore provvede alla rilevazione dei consumi ed alla definizione della pratica amministrativa, con emissione della fattura finale.

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 14 di 52

L'Utente è tenuto al pagamento della fattura finale oltre alle spese per il suggello dell'apparecchio di misura o per la rimozione dello stesso e/o per la chiusura della presa stradale, secondo quanto previsto dal Gestore.

Nel caso in cui la disdetta venga presentata da soggetti diversi dal proprietario, ma titolari del Contratto, ai sensi del presente Regolamento, questi devono darne tempestiva comunicazione al proprietario stesso; il Gestore rimane, quindi, sollevato nei confronti del proprietario da qualsiasi responsabilità per la interruzione del servizio.

Nel caso in cui il titolare del Contratto non eserciti la facoltà di recesso e l'utenza venga fruita da altri, il titolare stesso resterà responsabile nei confronti del Gestore dei relativi consumi fino a che non abbia esercitato il recesso stesso, secondo quanto sopra stabilito.

3.9 Sospensione della somministrazione

La fornitura di acqua può essere limitata e/o sospesa dal Gestore nei seguenti casi:

- a. utilizzazione dell'acqua in ambiente o per uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto;
- b. effettuazione di prelievi abusivi;
- c. cessione del contratto a terzi;
- d. irregolarità nella installazione o nella tenuta degli impianti di proprietà dell'utente;
- e. mancata realizzazione da parte dell'utente delle modifiche suggerite dal Gestore, in caso di irregolarità riscontrate dallo stesso o di pericolo per persone o cose;
- f. manomissione delle opere o del misuratore di consumi;
- g. decesso e/o fallimento dell'utente;
- h. morosità, secondo quanto stabilito dalla normativa e dalle direttive dell'ARERA tempo per tempo vigenti;
- i. impedimento all'esecuzione delle attività di verifica e controllo previste dall'articolo 4.11.

La sospensione viene disposta dal Gestore dopo il decorso di 30 giorni dal preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione, senza che l'utente abbia provveduto al riguardo. Nei casi indicati alle lettere b) ed f) non è richiesto obbligo di preavviso; nel caso indicato alla lettera e) occorre un preavviso scritto che si dimostri pervenuto all'utente almeno 24 ore prima della sospensione. Il Gestore, con la sospensione della fornitura, provvede all'apposizione dei sigilli al misuratore e all'addebito delle spese di chiusura dell'utenza.

Nei casi di cui ai precedenti punti il Gestore addebiterà all'Utente le eventuali sanzioni, le spese di sospensione e quelle di eventuale riattivazione della fornitura stessa, nonché eventuali ulteriori oneri che il Gestore ha subito in conseguenza della sospensione. In ogni caso, è sempre consentito avvalersi delle fontane pubbliche per l'approvvigionamento idrico ai fini domestici.

Prima dell'avvio del procedimento di limitazione e/o sospensione e prima dell'irrogazione delle eventuali sanzioni previste, il Gestore è tenuto a darne comunicazione al Comune competente per territorio. Al Comune sono concessi 60 giorni per fornire al Gestore una concreta modalità di recupero del credito, trascorso infruttuosamente il quale il Gestore potrà procedere con l'iter in parola.

3.10 Risoluzione del contratto

Il Contratto potrà essere risolto di diritto dal Gestore nei seguenti casi:

- 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) accertata manomissione di sigilli e/o compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore.

Nel caso di risoluzione del Contratto nei casi c), d), e), l'Utente è tenuto al pagamento di tutto quanto dovuto sulla base del Contratto stesso, oltre ai costi per la chiusura della presa stradale e per la rimozione dell'apparecchio di misura, salvo il diritto del Gestore al risarcimento di ogni danno subito.

La stipula di un nuovo Contratto con lo stesso Utente, il cui Contratto sia stato risolto ai sensi di quanto previsto ai precedenti punti, è subordinata al pagamento di quanto dovuto ai sensi del precedente comma.

Inoltre, il contratto potrà essere risolto ogniqualvolta siano intervenute cause di sospensione dello stesso, non sanate dall'utente entro il termine fissato dal Gestore con relativa comunicazione.

Nei casi di sospensione e risoluzione del contratto saranno inoltre applicate le eventuali sanzioni di cui al punto 5.8 del presente Regolamento.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 15 di 52

3.11 Decesso dell'utente

In caso di decesso del titolare del Contratto, gli eredi o gli aventi causa sono responsabili verso il Gestore di tutte le somme dovute dall'Utente deceduto. Entro 180 giorni dall'avvenuto decesso sono tenuti ad avvisare il Gestore ed a provvedere alla voltura del contratto a loro nome.

3.12 Fallimento dell'utente

In caso di fallimento la somministrazione viene sospesa. Il curatore del fallimento può subentrare in luogo del fallito nel Contratto, a seguito di autorizzazione del Giudice Delegato, assumendosi tutti gli oneri relativi, anche per le forniture effettuate, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 16 di 52

4 DISPOSIZIONI TECNICHE

4.1 Allaccio

Per allaccio si intende il complesso costituito dal tratto di tubazione e dalle apparecchiature, dispositivi ed elementi compresi tra la condotta adduttrice e l'apparecchio di misura.

L'acqua viene somministrata all'utente al rubinetto di presa collocato in apposito pozzetto al limite della proprietà privata, in maniera tale che gli addetti del Gestore possano facilmente accedervi. Ad eccezione del misuratore di consumo, il suddetto rubinetto delimita la proprietà degli impianti del Gestore da quella dell'utente ed identifica il punto di consegna della fornitura, salvo diverse situazioni previste dal Gestore.

All'atto del rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento spetta al competente ufficio del Gestore:

- stabilire il diametro della presa e le dimensioni del contatore in relazione alla tipologia d'utenza;
- scegliere il luogo per la realizzazione dell'allacciamento;
- individuare collocazione e caratteristiche del pozzetto o nicchia per il contatore;
- determinare eventuali condizioni speciali relativamente alle modalità dell'erogazione.

La somministrazione dell'acqua ad uno stabile è fatta mediante la concessione di una sola presa; è possibile derogare alla norma di carattere generale per motivazioni di carattere esclusivamente tecnico.

Le erogazioni si intendono poste in esercizio quando le opere da eseguire da parte del Gestore siano compiute e funzionanti e stipulato il contratto di fornitura; da tale data decorrono i termini contrattuali ed i corrispettivi pattuiti.

Senza preventiva autorizzazione l'utente di una presa non può servirsi di essa per stabili o per locali diversi da quelli per cui la presa è stata concessa, anche se di sua proprietà.

L'Utente non può per nessun motivo manomettere o modificare alcuna parte dell'allaccio. Qualora venisse riscontrata la manomissione o il danneggiamento di qualsiasi parte o elementi dell'allaccio, il Gestore eseguirà i necessari interventi di riparazione o ripristino a spese dei responsabili, addebitando loro ogni danno e/o conseguenza della manomissione. È fatta salva la facoltà di sospendere la somministrazione dell'acqua ed applicare le sanzioni di cui al punto 5.8. Il mancato pagamento di tali addebiti dà al Gestore la facoltà di sospendere la fornitura.

È vietato collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni ed impianti contenenti acque non potabili o di altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee.

È vietato derivare acqua da fontanelle pubbliche o da altri punti di derivazione, anche provvisoriamente, senza il consenso del Gestore. Il Gestore non effettua somministrazioni con derivazioni dalle adduttrici e dalle reti distributrici destinate alle alimentazioni dei serbatoi di compenso o di distribuzione.

4.2 Lavori di allaccio e manutenzione

Gli interventi richiesti dall'utente per la realizzazione dell'opera di presa sulla rete di distribuzione pubblica, il rifacimento dell'allacciamento esistente quando questo risulti obsoleto, sottodimensionato o comunque inservibile, le relative manovre sulla rete necessarie per allacciare l'utenza e la posa del misuratore sono di esclusiva competenza del Gestore e le relative spese, stabilite dal Gestore, sono a carico dell'utente. I suddetti medesimi interventi, quando eseguiti su iniziativa del Gestore, sono integralmente a cura e spese del Gestore.

Rientrano negli interventi di cui sopra anche le opere di scavo e successivo ripristino della sede stradale, mentre sono escluse le opere di scavo eseguite sulla proprietà privata.

Il Gestore potrà concordare con l'Utente che i lavori di scavo e successivo ripristino della sede stradale per la realizzazione della presa o parte di essi vengano effettuati direttamente da quest'ultimo: in tal caso l'Utente dovrà provvedere agli atti tecnici necessari per la realizzazione dei lavori attenendosi alle prescrizioni tecniche impartite dal Gestore e dall'Ente proprietario competente.

All'ente proprietario della viabilità dovrà inoltre essere versata, da parte dell'Utente, eventuale cauzione per la manomissione del suolo pubblico, con modalità e importo stabiliti dall'Ente stesso. Degli adempimenti indicati nel presente comma è necessario dare prova al Gestore, per consentire il proseguo della pratica di allacciamento. Competerà al Gestore una funzione di controllo durante l'esecuzione dell'allacciamento.

A parte la manutenzione delle tubazioni di rete, la realizzazione dell'allacciamento sulla stessa, la posa del contatore, la posa del tratto di tubo tra la rete e il contatore e la posa del tratto di tubo tra il contatore e il limite della proprietà privata, che, essendo competenza esclusiva del Gestore d'ambito dovranno essere obbligatoriamente realizzati dal personale incaricato dallo stesso, la realizzazione delle restanti lavorazioni di allaccio non rientra nel monopolio del SII, intendendo che l'utente ha la facoltà di rivolgersi a chiunque (al limite anche di eseguire i lavori in proprio). È opportuno però precisare che i lavori devono essere realizzati secondo le disposizioni contenute nel Disciplina Tecnica, allegato n.4 alla Convenzione di affidamento del SII firmata da Ufficio d'Ambito e S.Ec.Am. S.p.A. il 25 giugno 2014 e successivi addendum siglati.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 17 di 52

Nel caso di tubazioni di rete pubblica insistenti su proprietà privata, l'utente deve garantire l'accesso alla proprietà privata per l'esecuzione dei lavori necessari alla manutenzione della rete stessa e alla realizzazione di eventuali allacciamenti che sulla stessa si rendessero necessari.

4.3 Punto di consegna, pressione e portata

La somministrazione di acqua viene effettuata dal Gestore alla bocca di presa altrimenti detta "Punto di consegna".

Ad ogni utenza domestica finale è assicurata una dotazione minima pro-capite giornaliera di 150 litri nelle 24 ore.

Il Gestore, a seguito di modifiche di rete o di impianti dovute ad esigenze di servizio, si riserva la possibilità di variare i valori della pressione di esercizio della rete in una determinata zona di distribuzione, nonché l'ubicazione del punto di consegna, comunicando all'Utente, con congruo preavviso, la data in cui verrà effettuata la variazione, in modo che l'Utente possa provvedere, a sue cure e spese, ad eventuali adeguamenti delle proprie installazioni.

Qualora l'ubicazione e/o le dimensioni dell'edificio da servire siano tali da non risultare compatibili con i valori minimo/massimo di pressione, l'Utente dovrà provvedere a proprie cure e spese, alla realizzazione di impianto privato di sollevamento/riduttore di pressione realizzati in accordo alle prescrizioni dettate dal Gestore del servizio idrico.

In ogni caso l'utente è sempre obbligato a dotare l'impianto privato a valle dell'apparecchio di misura di idoneo riduttore di pressione. Questi deve provvedere alla sua installazione, gestione e manutenzione, in osservanza delle vigenti norme in materia ed avvalendosi nell'esecuzione dei lavori di imprese qualificate.

4.4 Modalità di somministrazione e apparecchi di misura

L'acqua viene somministrata attraverso il sistema a contatore; costituiscono eccezione alla norma di carattere generale quelle situazioni in cui, per motivazioni di ordine esclusivamente tecnico, si ritiene opportuno concedere erogazioni a bocca libera.

In questo caso, l'Autorità di Ambito determinerà la quota di consumi annualmente imputati alle suddette tipologie d'utenza.

Ogni utenza è corredata di un idoneo apparecchio di misura, dimensionato in relazione alla tipologia dell'allaccio fornito, installato dal Gestore.

Qualora durante l'effettivo esercizio della presa gli uffici del Gestore ritengano il contatore non adeguato alla misura dei consumi possono, a loro esclusivo giudizio, procedere alla sua sostituzione con altro di diametro o tipo diverso. Ove occorranو modifiche dell'impianto privato l'utente, dietro segnalazione scritta degli uffici del Gestore, avrà l'obbligo di eseguirle.

Il Gestore stabilisce, a suo insindacabile giudizio, il calibro della presa e del contatore, in funzione della tipologia dell'utenza.

Nel caso sia necessaria una variazione del calibro, per mutate caratteristiche dell'utenza, il Gestore si riserva di addebitare all'Utente le spese relative e l'Utente si obbliga a sottoscrivere l'aggiornamento del Contratto.

Al momento dell'installazione tutti gli apparecchi di misura vengono muniti di un apposito sigillo. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata ad interferire con il regolare funzionamento dell'apparecchio di misura possono dare luogo alla sospensione immediata dell'erogazione, all'applicazione delle sanzioni di cui al punto 5.8, alla risoluzione del Contratto e ad eventuale azione giudiziaria nei confronti dell'Utente.

L'Utente deve usare diligenza affinché l'apparecchio di misura sia preservato da manomissioni e da danneggiamenti, ed è responsabile dei danni ascrivibili a sua colpa, incuria o dolo, ed è tenuto, pertanto, a rimborsare eventuali spese di riparazione o sostituzione.

4.5 Ubicazione e accessibilità al contatore.

La scelta della posizione dove installare i contatori spetta esclusivamente al Gestore. Di norma contatori dovranno essere posizionati sulla proprietà privata immediatamente a ridosso della proprietà pubblica, entro un pozzetto o nicchia, dove gli addetti possano prontamente e facilmente avere accesso.

L'utente deve garantire l'accesso al misuratore ai soggetti incaricati dal Gestore in qualsiasi momento questi lo richieda, per ogni necessità di servizio.

L'utente, nella collocazione e realizzazione del pozzetto, deve attenersi alle disposizioni prescritte dal competente ufficio del Gestore; il pozzetto destinato al contatore non deve contenere cavi elettrici, telefonici, impianti tecnologici ecc..

Nel caso in cui il contatore sia collocato in una proprietà diversa da quella servita, l'Utente dovrà produrre l'autorizzazione scritta del proprietario del suolo ove viene ad insistere il contatore. Sono a carico dell'Utente la costruzione e la manutenzione del pozzetto per contenere e proteggere il contatore, la sua custodia con la conseguente responsabilità anche in caso di furto ed ogni danno che possa essere cagionato dall'acqua sfuggita dal contatore medesimo e dalla tubazione di allacciamento.

4.6 Verifiche, manutenzione, nolo degli apparecchi di misura

L'Utente è responsabile in caso di guasti, manomissioni, furti, rotture e gelo della presa all'interno della proprietà privata e del contatore.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 18 di 52

Qualora si verificassero guasti o deficienze di qualsiasi genere, l'Utente dovrà darne immediato avviso al Gestore, il quale disporrà al più presto per i ripristini e le riparazioni del caso.

L'Utente dovrà, però, avere le precauzioni necessarie perché nella eventualità di rotture di qualsiasi parte della presa all'interno della proprietà private non abbiano a verificarsi danni per allagamenti o altro; danni che, anche se causati a terzi, non potranno mai addebitarsi al Gestore.

Non sono comprese nella manutenzione ordinaria del contatore, che è a carico del Gestore, le riparazioni per guasti prodotti da gelo, da abuso o da incuria.

Qualora un Utente ritenga irregolare il funzionamento dell'apparecchio di misura, può presentare istanza scritta al Gestore per chiederne la verifica. In tal caso si applicano le disposizioni di cui al capo 5.1.

4.7 Spostamento dell'apparecchio di misura

Lo spostamento dell'apparecchio di misura può essere richiesto dall'Utente, ma deve essere realizzato solo dal personale del Gestore, previa verifica della compatibilità tecnica della collocazione richiesta e pagamento delle relative spese.

Qualora durante l'esecuzione del contratto il Gestore ritenga che l'apparecchio di misura si trovi in luogo non più adeguato può procedere allo spostamento del misuratore stesso in altro luogo ritenuto idoneo con spese a suo carico.

In concomitanza a lavori di manutenzione straordinaria sull'impianto idrico dell'immobile allacciato alla rete e nei casi di ristrutturazione edilizia, demolizione e ricostruzione dell'immobile il Gestore, qualora lo ritenga opportuno in quanto l'apparecchio di misura si trova in un luogo divenuto non più adeguato può, a suo insindacabile giudizio, previa comunicazione tecnicamente documentata all'utente, procedere allo spostamento del misuratore stesso in altro luogo ritenuto idoneo con spese a carico dell'Utente.

In ogni caso l'Utente non potrà pretendere per eventuali conseguenti modifiche dell'impianto interno.

4.8 Approvvigionamenti autonomi (pozzi, sorgenti)

I pozzi o altre tipologie di captazione ad uso privato di acqua devono essere immediatamente comunicati al Gestore. Le condotte necessarie all'alimentazione e/o distribuzione delle acque approvvigionate non possono in alcun modo e in nessun caso essere collegate idraulicamente con l'impianto utilizzatore dell'acqua potabile derivante dall'acquedotto idropotabile comunale, anche nel caso siano provvisti di apposite valvole di intercettazione e di ritegno. La rete di distribuzione di tale acqua, comunque separata da quella potabile, deve essere facilmente riconoscibile e, qualora confluisce nella pubblica fognatura, sarà necessario provvedere al posizionamento di un misuratore in uscita per individuare le quantità conferite al servizio di raccolta e trattamento delle acque.

Tali apparecchi di misura sono di proprietà dell'Utente che ne dovrà curare a proprie spese la manutenzione; parimenti sarà tenuto a segnalare tempestivamente al Gestore eventuali anomalie.

Il Gestore provvederà ad apporre e rimuovere i sigilli su detti apparecchi di misura.

Il Gestore può imporre per motivi tecnico-funzionali, a suo insindacabile giudizio ed a spese dell'Utente, una diversa collocazione del misuratore rispetto a quella originaria.

4.9 Impianto interno

Gli impianti, le condotte e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua a valle dell'apparecchio di misura, sono di proprietà dell'Utente. Questi deve provvedere alla loro installazione, gestione e manutenzione, in osservanza delle vigenti norme in materia ed avvalendosi nell'esecuzione dei lavori di imprese qualificate. È pertanto a carico dell'utente l'obbligo e l'onere di installare idonea valvola di ritegno immediatamente a valle del contatore, atta a impedire il riflusso dell'acqua nella rete pubblica.

L'Utente è responsabile in via assoluta ed esclusiva dei danni e delle conseguenze pregiudizievoli che possano derivare da vizi di costruzione e/o manutenzione e/o esercizio dell'impianto interno o da sua vetustà od obsolescenza. Il Gestore non può in alcun modo essere chiamato a rispondere dei danni che possono derivare dagli impianti posti sulla proprietà privata.

Nel caso in cui vengano riscontrate gravi irregolarità, il Gestore può sospendere la fornitura senza alcun preavviso, riattivandola solo dopo che il Cliente abbia eseguito, a sua cura e spese, le necessarie modifiche.

Si applicano in questi casi le disposizioni di cui agli articoli 3.9 e 3.10.

4.10 Serbatoi di accumulo

L'utente ha la facoltà di dotare a propria cura e spese il proprio impianto interno di un serbatoio di stoccaggio per garantirsi contro eventuali interruzioni dell'erogazione dell'acqua.

Il Gestore non assume responsabilità per eventuali deterioramenti della qualità dell'acqua dovuti a cattiva manutenzione, malfunzionamento dell'impianto di accumulo e/o qualsiasi altra possibile causa di degradazione della qualità dell'acqua accumulata. Ogni responsabilità è da imputarsi al proprietario e/o utente dell'impianto di accumulo.

Qualora venissero realizzati impianti di raccolta ed accumulo delle acque meteoriche da utilizzarsi per lo scarico dei servizi igienici si dovrà provvedere all'installazione di appositi misuratori in uscita per individuare le quantità conferite al servizio di raccolta e trattamento delle acque.

L'installazione dei serbatoi di accumulo e la realizzazione degli impianti di raccolta ed accumulo delle acque meteoriche dovranno essere sempre dichiarati al Gestore che, verificate le specifiche tecniche dell'impianto, dovrà rilasciare apposita autorizzazione.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 19 di 52

Tuttavia, in caso il serbatoio di accumulo delle acque meteoriche preveda uno scarico (ad es. il troppo pieno, lo scarico di fondo, ecc...), il Gestore d'ambito deve poter assentire (o meno, se non ne ritiene le condizioni per la fattibilità) la sua realizzazione. Non si tratta di una autorizzazione a fini ambientali ex D.Lgs. 152/06 ma di un atto di assenso del Gestore in merito alla compatibilità idraulica della rete a valle del previsto scarico.

4.11 Controlli

Il Gestore ha facoltà di procedere all'ispezione dei contatori per constatarne le condizioni di funzionamento, per il rispetto delle disposizioni del presente Regolamento, per la regolarità contrattuale e di esercizio.

L'utente è obbligato a consentire al Gestore di provvedere ai controlli di cui sopra; in caso contrario il Gestore è tenuto a richiedere l'intervento della forza pubblica.

Durante l'esecuzione dei lavori di allacciamento il Gestore, con l'ausilio dei propri tecnici, effettua le verifiche ritenute necessarie: in caso di non conformità delle opere realizzate, il Gestore può richiederne l'adeguamento o il rifacimento.

Qualora lo ritenga opportuno, il Gestore si riserva di verificare dal lato tecnico ed igienico gli impianti interni prima che siano posti in esercizio.

Il personale del Gestore o altro personale da esso incaricato, ha pertanto la facoltà di accedere alla proprietà privata per assicurarsi della regolarità dell'impianto e della sua conformità a quanto previsto dal presente Regolamento, dalle vigenti disposizioni di legge e dalle altre prescrizioni del Gestore.

In caso di opposizione e ostacolo, decorso 30 giorni dalla richiesta, il Gestore può sospendere l'erogazione dell'acqua finché le verifiche non hanno potuto aver luogo e finché non sia stata accertata la regolarità dell'impianto, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi o indennizzi di sorta da parte dell'Utente.

Nel caso venga riscontrata un'installazione difforme da quanto prescritto nel presente Regolamento, nelle vigenti disposizioni di legge e nelle altre prescrizioni del Gestore, lo stesso potrà imporre all'Utente il relativo adeguamento, stabilendo un termine per la effettuazione dello stesso, decorso il quale potrà sospendere la somministrazione.

Si applicano in questi casi le disposizioni previste nel Paragrafo 3.9.

Per i contatori esistenti installati all'interno delle abitazioni, nel caso si manifestino consumi sospetti, sarà consentita al Gestore la possibilità di accedere alle proprietà, secondo disposizioni di legge, al fine di verificare la conformità delle opere, ed effettuare tutte le verifiche necessarie

4.12 Interruzioni dell'erogazione, diminuzioni di pressione e di portata

Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali limitazioni e/o interruzioni di fornitura o per diminuzione di pressione, dovute a cause di forza maggiore (carezza idrica, incidenti, eventi naturali, scioperi, fughe, ecc.) oppure a guasti di impianti o rotture accidentali delle reti che richiedano indifferibili e straordinari interventi di manutenzione provvedendo, qualora possibile, con la maggiore sollecitudine a rimuoverne le cause.

Il Gestore provvederà ad informare anticipatamente l'Utente della interruzione con gli strumenti di diffusione e informazione che riterrà più opportuni a tal fine, ad eccezione dei casi in cui la interruzione stessa sia conseguenza di cause imprevedibili ed improvvise e manchi il tempo materiale per effettuare il preavviso.

L'Utente, nel suo interesse, deve prevedere e provvedere a che un'interruzione, preavvisata o improvvisa, non possa arrecargli disturbo o danno e non può pretendere alcun risarcimento di danni o rimborso di spese, né la risoluzione del contratto.

Le utenze che per loro natura richiedono un'assoluta continuità di servizio dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

4.13 Obblighi dell'utente

L'Utente deve adoperarsi affinché siano preservati dalla manomissione e da guasti la condotta di presa, il contatore e gli altri apparecchi: è pertanto responsabile dei danni che dovessero avvenire per qualsiasi causa ed in tal caso sarà tenuto a rimborsare le spese per le riparazioni occorrenti e l'eventuale sostituzione. L'Utente dovrà provvedere ad adottare adeguati provvedimenti affinché il gelo non provochi danni alla condotta di presa, agli apparecchi relativi ed al contatore; sono pertanto a carico dell'Utente le spese per il disgelo, per le riparazioni e le eventuali sostituzioni. L'Utente deve porre la massima cura nella ricerca ed immediata eliminazione di guasti o simili nelle proprie condotte interne che possano provocare dispersioni di acqua. Il Gestore non assume in merito alcun obbligo di richiamare l'attenzione dell'Utente su eventuali, anche sproporzionati, aumenti di consumo che potessero comunque essere rilevati pur adoperandosi, quando possibile, a segnalare all'Utente tali anomalie. In caso di consumi eccezionali derivanti da fughe idriche sull'impianto interno a valle del contatore, qualora la fuga non sia imputabile a negligenza dell'utente e non abbia comportato un aumento dei volumi scaricati nella pubblica fognatura, il Gestore si riserva la facoltà di applicare riduzioni sulle componenti tariffarie afferenti i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Sgravio per i consumi derivanti da perdite accidentali:

1. Per i consumi di acqua potabile derivanti da perdite accidentali verificatesi a valle degli strumenti misuratori, l'utente potrà inoltrare al Gestore domanda di sgravio su apposita modulistica. Sarà facoltà del Gestore riconoscere uno sgravio relativo ai soli consumi superiori alla media di quelli rilevati negli ultimi tre anni, aumentati del trenta per cento e



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 20 di 52

calcolato sulle componenti di acquedotto fognatura e depurazione. Quando non sia possibile fare riferimento a consumi precedenti, si assumerà come base il consumo effettuato nel periodo successivo.

2. Le condizioni per il riconoscimento dello sgravio sono le seguenti:

- che il guasto sia stato prontamente individuato dall'utente, contestualmente accertato dall'ente gestore del servizio e quindi immediatamente riparato dall'utente a regola d'arte a sua cura e spese;
- che si tratti di perdite occulte non immediatamente rilevabili e relative a tratti di tubazione idrica interrata, non dovute a negligenza dell'utente;
- che la perdita non abbia comportato aumento dei volumi scaricati in fognatura.

4.14 Utenze non domestiche

Per le erogazioni ad uso non domestico il Gestore stabilisce, in base alle informazioni fornite dall'utente, il calibro della presa e del contatore in funzione del quantitativo massimo previsto di acqua che può essere emunto dalla rete.

4.15 Prolungamento, potenziamento e manutenzione rete

Tutte le opere inerenti la rete di adduzione, captazione e distribuzione dell'acqua sono eseguite, provviste e mantenute dal Gestore e rimangono di proprietà pubblica anche se l'utente, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3.3, ha concorso alle spese e/o alla posa di condotte o al potenziamento della rete.

Il valore dell'infrastruttura realizzata dal Gestore d'ambito rimane iscritta nei libri contabili del Gestore fino al termine del periodo di ammortamento del bene o fino alla scadenza dell'affidamento del SII.

Al verificarsi della prima delle due condizioni sopra espresse il bene è da considerarsi di proprietà del Comune sul cui territorio ricade.

Quanto sopra fatto salve le eventuali norme di ARERA relative al subentro

Tutte le verifiche, manovre, manutenzioni e riparazioni occorrenti a tali opere ed agli apparecchi di misura spettano esclusivamente al Gestore e sono vietate agli utenti ed a chiunque altro.

4.16 Responsabilità

Il Gestore non può in alcun caso essere ritenuto responsabile dei danni di qualsiasi natura che possono essere arrecati a causa della fuoriuscita di acqua sia nel tratto di tubazione a valle del punto di consegna che dallo stesso rubinetto e/o dal contatore per qualsiasi causa, oltre il limite della proprietà privata.

4.17 Risparmio idrico

L'utente deve adottare tutte le precauzioni ed i comportamenti atti ad assicurare il minor spreco possibile della risorsa idrica.

Il Gestore si riserva la facoltà di effettuare verifiche sui quantitativi di acqua mediamente consumata in un anno e di richiamare, qualora ravvisasse dei consumi eccessivi, l'utente ad un comportamento più responsabile.

Il Gestore si riserva inoltre la facoltà di applicare una maggiorazione del 30% alla tariffa applicata ai consumi per la parte di essi registrati in esubero ai quantitativi annui garantiti e calcolati in base a quanto previsto al punto 8.2 dell'allegato 1.8 del D.P.C.M. 4 marzo 1996 e/o in base alle opportune verifiche delle quantità medie locali determinate in funzione dei dati in proprio possesso.

4.18 Prelevamento abusivo e uso improprio

Sono abusivi tutti i prelievi effettuati a monte del misuratore; sono altrettanto abusivi i prelievi effettuati ad uso diverso da quello stabilito contrattualmente, anche se effettuati a valle del misuratore.

Non è consentito l'utilizzo di acqua destinata al consumo umano per il lavaggio non professionale di veicoli, strade ed altri usi che non siano quelli propri cui è destinata l'acqua potabile

Per esigenze di interesse pubblico e durante i periodi di siccità il Gestore e/o il Comune provvederanno ad emettere opportuni avvisi/ordinanze di razionalizzazione dell'acqua potabile, con possibili divieti, assoluti o parziali, di utilizzo di acqua destinata al consumo umano per uso irriguo e per il riempimento di piscine o vasche.

È altresì vietata la rivendita dell'acqua fornita dal Gestore: il mancato rispetto di tale divieto comporta la risoluzione del contratto in essere e la conseguente sospensione del servizio.

L'effettuazione di un prelievo abusivo è perseguita a norma di legge e legittima il Gestore a sospendere la fornitura, senza obbligo di preavviso.

L'utente che utilizza l'acqua per usi diversi da quelli dichiarati è tenuto al pagamento dell'eventuale maggiore tariffa dal momento in cui si è prodotta l'irregolarità, nel caso in cui sia determinabile, o dalla data di inizio della fornitura.

È fatto rigoroso divieto:

- a) prelevare acqua dalle fontanelle pubbliche per usi diversi dall'alimentazione applicando alle bocche di fontane tubi di gomma o equivalente, allo scopo di convogliare acqua;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 21 di 52

- b) prelevare acqua dalle bocche d'innaffiamento stradale e dai pubblici giardini nonché di lavaggio delle fognature, se non dalle persone a ciò autorizzate per gli usi cui tali prese sono destinate;
- c) prelevare acqua dagli idranti antincendio installati nelle strade se non per spegnimento d'incendi. Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dagli impianti elencati alle precedenti lettere a) e b).
- L'inosservanza delle disposizioni dettate dal presente articolo determina l'applicazione delle procedure previste dagli articoli 3.9 e 3.10

4.19 Apparatì a deflusso continuo, fontane

Le erogazioni a deflusso continuo modulato da lente idrometrica sono concesse esclusivamente per fontanelle per usi pubblici

4.20 Collegamenti di impianti ed apparecchi

È vietato collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acque non potabili o di altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee. L'eventuale collegamento delle condutture di acqua potabile con impianti per la produzione di acqua calda è ammesso solo nei casi in cui venga installata idonea valvola di "non ritorno/anti reflusso". È ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile con apparecchi a 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. L'impianto interno dovrà essere elettricamente isolato dalla rete pubblica con apposito giunto isolante e non potrà esser utilizzato come presa di terra per il collegamento di apparecchi elettrici.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 22 di 52

5 DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE

5.1 Accertamento e determinazione dei consumi

L'accertamento dei consumi avviene con cadenza trimestrale o inferiore al trimestre, a seconda della consistenza dei consumi registrati dal contatore, con un massimo di emissione di una fattura al mese e sulla base della lettura dell'apparecchio di misura rilevata dal personale del Gestore. In ogni caso dovranno essere rispettate le direttive impartite tempo per tempo da ARERA.

L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale preposto l'accesso agli apparecchi di misura per il rilievo dei consumi, qualora risultassero ubicati in proprietà private.

Qualora non sia possibile eseguire la lettura, l'incaricato lascerà nella cassetta postale un'apposita cartolina per l'autolettura contenente tutte le informazioni necessarie; l'autolettura può essere comunicata anche telefonicamente o per via telematica.

Il Gestore si riserva la facoltà di eseguire gli accertamenti dei consumi attraverso autoletture effettuate direttamente dagli intestatari dei contratti di somministrazione o da persone da essi autorizzate.

In caso di mancata consegna dell'autolettura nei tempi indicati, o in caso di impossibilità di lettura del contatore, per cause non imputabili al Gestore, quest'ultimo procederà alla fatturazione del consumo medio annuo degli ultimi 3 anni, sempre che le condizioni di consumo non siano cambiate, maggiorato di 150 mc per ogni unità immobiliare ad uso domestico, e di 500 mc per gli altri usi.

In quest'ultimo caso, ovvero nel caso di nuove erogazioni, la determinazione del consumo annuo potrà essere effettuata in base ad elementi tecnici e/o amministrativi disponibili, oppure mediante la determinazione di un consumo medio annuo.

In caso di contestazioni l'utente può chiedere la verifica metrologica del contatore che sarà eseguita da laboratorio esterno di taratura accreditato.

La spesa relativa è a carico dell'Utente qualora il contatore venga dichiarato CONFORME alla normativa. Nel caso invece il contatore venga dichiarato NON CONFORME alla normativa, nessuna spesa verrà addebitata per la verifica effettuata. Inoltre, all'utente verrà rimborsato il maggior corrispettivo fatturato, determinato secondo i criteri stabiliti dal Regolamento del Servizio Idrico Vigente.

In ogni caso dovranno essere rispettate le direttive impartite tempo per tempo dall'ARERA.

5.2 Utenze raggruppate

Per le utenze raggruppate, costituite da una aggregazione di più unità immobiliari e/o diverse categorie contrattuali, la quota fissa tiene conto del numero delle utenze finali e, qualora rilevante ai fini della fatturazione, della loro categoria contrattuale.

Il numero, la composizione delle unità immobiliari e le loro eventuali successive variazioni devono essere indicate dal condominio quando costituito o dall'intestatario del contratto mediante apposita comunicazione, secondo le modalità stabilite dal Gestore.

In assenza di tale comunicazione è facoltà del Gestore applicare all'intero consumo rilevato la categoria contrattuale con le tariffe maggiori tra quelle che compongono il raggruppamento.

La ripartizione interna dei consumi deve essere effettuata e organizzata a cura e spese dell'utente, ai sensi del punto 8.2.8 del D.P.C.M. 04.03.96, recante "Disposizioni in materia di risorse idriche".

E' fatto obbligo per le utenze non domestiche esistenti, la separazione di utenza e la posa di contatore dedicato.

5.3 Pagamenti e morosità

La fatturazione dei consumi ha periodicità almeno semestrale, sulla base delle letture effettuate dal personale incaricato. Alla fine di ciascun periodo di lettura l'utente si impegna a pagare quanto fatturato in conseguenza dei metri cubi consumati, della quota fissa, degli eventuali canoni del servizio antincendio nonché dei corrispettivi fissati per raccolta e trattamento delle acque reflue e di ogni altro onere derivante dal Servizio Idrico Integrato e/o disciplinato dalle norme contrattuali.

L'importo addebitato all'utente verrà determinato in base alle tariffe stabilite dagli Enti preposti, ferme restando le previsioni di cui all'art. 3bis, comma 1bis, legge 148/2011 ed all'art. 154, comma 4, D.Lgs. 152/2006, nonché le disposizioni vincolanti emanate dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, nell'esercizio delle funzioni regolatorie, di cui all'art. 21, commi 13 e 19, legge 214/2011, ed al D.P.C.M. 20.7.2012.

Eventuali contestazioni circa gli importi addebitati in fattura non conferiscono all'Utente il diritto di sospendere il pagamento e in ogni caso vanno formulate esclusivamente a mezzo di lettera raccomandata a/r entro un mese dalla data di emissione della fattura stessa ovvero direttamente presso l'Ufficio del Gestore. Al termine dei necessari riscontri, che dovranno essere effettuati entro 15 giorni dalla data della richiesta, il Gestore procederà all'accredito e/o al conguaglio degli importi eventualmente non dovuti sulla prima fattura utile.

In caso di bollette con importo a credito, previa compensazione con eventuali bollette insolite, il Gestore adotta le seguenti modalità di rimborso:

- per importi inferiori a 150 euro ovvero inferiori all'importo medio maggiorato del 50%: il rimborso avviene con accredito nella successiva bolletta;
- per altri importi: il rimborso avviene con bonifico o assegno bancario.

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 23 di 52

5.4 Modalità di pagamento, ritardo, penali

Il pagamento delle somme dovute al Gestore deve essere effettuato dall'Utente con le modalità ed alle relative scadenze indicate sulle bollette.

Fatte salve diverse direttive di ARERA, trascorsi 60 giorni dalla data di scadenza del pagamento senza che questi sia avvenuto, l'utente viene costituito in mora attraverso l'invio di apposita comunicazione con raccomandata AR.

Permanendo lo stato di insolvenza dell'utente, dopo un preavviso minimo di quindici giorni, il Gestore può sospendere l'erogazione sino a che il pagamento sia stato effettuato, senza che tale sospensione liberi l'utente dai suoi obblighi contrattuali, o gli dia diritto ad alcun abbuono, rimborso od indennità e senza pregiudizio dei provvedimenti di legge.

Per il ripristino dell'erogazione l'Utente è tenuto a pagare le fatture scadute e le ulteriori spese per le azioni svolte dal Gestore a tutela dei propri diritti, ivi comprese quelle relative alla sospensione ed alla rimessa in servizio dell'allacciamento.

Nel caso di ritardi nei pagamenti il Gestore applica gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%) effettuata il primo giorno di calendario del trimestre in questione. Il tasso di riferimento in vigore il primo giorno lavorativo della Banca centrale europea si applica per i successivi tre mesi.

In ogni modo, il Gestore per il recupero coattivo del proprio credito, si riserva la facoltà di promuovere le azioni del caso nelle sedi più opportune, con addebito delle spese relative al Cliente moroso. Eventuali reclami o contestazioni in corso non danno diritto al Cliente di differire o sospendere i pagamenti.

Inoltre, l'Utente è tenuto a rimborsare le spese di sollecito, d'interruzione e di ripristino dell'erogazione eventualmente sopportate dal Gestore. Su tutte le somme a debito dopo un ritardo di pagamento superiore ai 3 mesi, in aggiunta all'indennizzo di cui sopra, saranno dovuti gli interessi legali. Il recupero delle somme addebitate per il ritardato versamento avverrà attraverso la loro esposizione sulla fattura successiva; in caso di sospensione definitiva dell'erogazione gli importi verranno addebitati mediante l'invio di apposita fattura.

5.5 Condizioni di pagamento particolari

Deroghe alle norme ed alle modalità di pagamento potranno essere concesse dal Gestore, in casi di particolari condizioni economiche e/o sociali dell'Utente, e relativamente a recuperi tariffari e/o consumi particolarmente consistenti secondo le norme interne per tempo in vigore.

5.6 Deposito cauzionale

A partire dal 01/01/2021 verrà applicato a tutti i clienti deposito cauzionale secondo quanto previsto dalle Delibere ARERA n° 86 e 643 del 2013.

5.7 Tariffario

I costi applicati all'utenza per le operazioni di allacciamento alla rete, la stipula dei contratti, le volture, i distacchi, le riattivazioni, la posa dei contatori, la verifica della taratura, la chiusura del contatore ecc. saranno preliminarmente determinati mediante l'approvazione di specifico tariffario approvato con deliberazione della Autorità di Ambito. E' facoltà della Autorità di Ambito deliberare eventuali deroghe o speciali tariffe per strutture destinate a fini sociali, di culto e altro, ferme restando le previsioni di cui all'art. 3bis, comma 1bis, legge 148/201 ed all'art. 154, comma 4, D.Lgs. 152/2006, nonché le disposizioni vincolanti emanate dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, nell'esercizio delle funzioni regolatorie, di cui all'art. 21, commi 13 e 19, legge 214/2011, ed al D.P.C.M. 20.7.2012.

5.8 Sanzioni

Sono preposti alla verifica del rispetto delle disposizioni del presente Regolamento il Gestore ed il personale da questi autorizzato.

Fatto salvo quanto previsto da disposizioni di legge in materia e da eventuali direttive di ARERA, l'inosservanza delle prescrizioni dettate dal presente Regolamento comporta l'applicazione di sanzioni amministrative come di seguito specificate:

Risoluzione del contratto: il Gestore, fatta salva l'applicazione delle sanzioni di cui all'art.10 comma 4, può risolvere il contratto, a norma degli artt. 1453, 1454 del Codice Civile nei casi di grave inadempienza agli obblighi previsti dal presente Regolamento, nonché, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, per prelievo fraudolento, per dichiarazioni mendaci e in caso di mancato adempimento entro il termine previsto con la sospensione della fornitura per ottemperare a quanto necessario per regolare la propria posizione.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 24 di 52

ACQUE REFLUE

6 GENERALITA'

6.1 Servizio di fognatura e depurazione

Il Gestore, in conformità alle disposizioni di legge in materia, gestisce il sistema di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane domestiche e, compatibilmente con la capacità della rete e degli impianti, industriali e meteoriche di prima pioggia.

Il presente Regolamento stabilisce le norme per l'immissione delle acque di scarico nelle reti fognarie, così come definite dalla normativa vigente. In caso di aggiornamenti normativi discordanti con quanto definito dal presente Regolamento, quest'ultimo dovrà necessariamente essere aggiornato.

Sono oggetto del regolamento:

- il procedimento di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura;
- le norme tecniche generali di allacciamento e di uso della fognatura;
- la gestione amministrativa dell'utenza;
- il controllo degli scarichi immessi nelle pubbliche fognature, per quanto riguarda l'accettabilità degli stessi.

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

6.2 Tipologie di acque reflue e definizioni

Ai fini del presente regolamento gli scarichi nelle reti fognarie si definiscono:

- "acque reflue domestiche": acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi, derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche;
- "acque reflue assimilate alle domestiche": quelle che presentano caratteristiche qualitative equivalenti alle domestiche e provenienti dalle attività specificate dall'articolo 101 comma 7 lettere dalla a) alla f) del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, alle condizioni ivi specificate;
- "acque reflue urbane": acque reflue domestiche o il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali ovvero meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato;
- "acque meteoriche di dilavamento": la parte delle acque di una precipitazione atmosferica che, non assorbita o evaporata, dilava le superfici scolanti;
- "acque reflue industriali": qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici od impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento;
- "superficie scolante" l'insieme di strade, cortili, piazzali, aree di carico e scarico e di ogni altra analoga superficie scoperta, alle quali si applicano le disposizioni sullo smaltimento delle acque meteoriche di cui al Regolamento Regionale n. 4 del 24/03/2006;
- "acque meteoriche di prima pioggia" quelle corrispondenti, nella prima parte di ogni evento meteorico, ad una precipitazione di 5 mm uniformemente distribuita sull'intera superficie scolante servita dalla rete di raccolta delle acque meteoriche;
- "acque di seconda pioggia" la parte delle acque meteoriche di dilavamento eccedente le acque di prima pioggia;
- "acque di lavaggio" le acque, comunque approvvigionate, attinte o recuperate, utilizzate per il lavaggio delle superfici scolanti e qualsiasi altra acqua di origine non meteorica venga ad interessare le medesime superfici direttamente o indirettamente.

Le reti di fognatura interne agli insediamenti, a qualsiasi uso destinate, come sinteticamente rappresentato nello schema in ALLEGATO 1 al presente Regolamento, devono essere di tipo separato, ossia con condotti distinti che raccolgano separatamente:

- le acque reflue domestiche;
- le acque meteoriche di dilavamento delle superfici scolanti, come definite dal RR n. 4 del 24/3/2006;
- le acque meteoriche diverse da quelle di cui sopra;
- le acque reflue industriali, qualora presenti.

In caso di comprovata impossibilità tecnica ad ottemperare a quanto sopra, resta in facoltà del Gestore autorizzare altre soluzioni per lo scarico.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 25 di 52

6.3 Obbligatorietà di allacciamento degli scarichi alla pubblica fognatura

Gli scarichi di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali e di acque meteoriche di prima pioggia individuate ai sensi del Regolamento Regionale n° 4/06, originati all'interno delle zone servite, devono essere recapitati nella rete fognaria pubblica nel rispetto delle prescrizioni del presente Regolamento.

Gli scarichi in zone non servite da rete fognaria pubblica, dovranno attenersi alle disposizioni stabilite dal D.lgs. n° 152/06, dai Regolamenti Regionali n. 3/06 e n. 4/06, loro modificazioni ed integrazioni nonché dal presente Regolamento.

Tutti gli scarichi devono essere preventivamente autorizzati, ad eccezione di quelli domestici che sono sempre ammessi nell'osservanza dei regolamenti fissati dal Gestore del servizio idrico integrato ed approvati dall'ente di governo dell'ambito.

Nelle località servite da pubblica fognatura, i titolari degli scarichi sono tenuti ad allontanarli mediante allacciamento alla stessa, con spese a carico dei titolari e secondo le modalità e le prescrizioni previste dal presente Regolamento.

In caso di inerzia o inadempienza degli interessati, i relativi obblighi possono essere fatti valere con specifici provvedimenti, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 4, del regolamento regionale n.06 del 29 marzo 2019.

Per località servita da pubblica fognatura deve intendersi quella prospiciente a strade in cui sia presente una fognatura pubblica, o comunque quella gravitante idraulicamente su di essa, ad una distanza massima dall'insediamento così determinata:

- fino a 5 abitanti/residenti o equivalenti (in caso di scarichi di acque reflue industriali): obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 50;
- fino a 10 abitanti/residenti o equivalenti: obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 100;
- fino a 15 abitanti/residenti o equivalenti: obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 150;
- fino a 20 abitanti/residenti o equivalenti: obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 200;
- fino a 25 abitanti/residenti o equivalenti: obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 250;
- fino a 30 abitanti/residenti o equivalenti: obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 300.

Si intendono facenti parte di una stessa località l'insieme di immobili distanti fra di loro fino ad un massimo di 50 mt.

L'obbligatorietà di allacciamento può decadere nei casi in cui sia necessario l'attraversamento di ferrovie, strade statali o provinciali, fiumi, torrenti, canali, con particolare difficoltà tecnica o con costi eccessivi. La valutazione dell'obbligatorietà è di volta in volta definita dal Gestore.

Per i nuovi insediamenti che diano luogo a scarichi di acque reflue domestiche o industriali in zone servite dalla fognatura comunale, il Comune non rilascerà la licenza di agibilità e di abitabilità in mancanza di allacciamento alla pubblica fognatura.

6.4 Scarichi di acque reflue domestiche e assimilate

Gli scarichi di acque reflue domestiche così come definite ai sensi del D.lgs. n. 152/06 art. 74 comma 1 lettera (g), e recapitati in una rete fognaria servita da un impianto di depurazione terminale sono sempre ammessi, nel rispetto della normativa in materia di scarichi e delle prescrizioni tecniche del presente Regolamento, senza necessità di alcun tipo di trattamento e non necessitano di esplicita autorizzazione da parte del Gestore, fatto salvo l'ottenimento dell'autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria per le acque reflue urbane.

Sono da considerarsi acque reflue domestiche, oltre a quelle provenienti da insediamenti residenziali, quelle derivanti dalle attività di cui al RR. n. 3/06, Allegato A.

Gli scarichi di acque reflue industriali assimilate alle domestiche, recapitati in una rete fognaria servita da un impianto di depurazione terminale, sono ammessi purché rispettino le disposizioni del RR n. 3 del 24/03/2006 ed i valori limite di cui all'allegato B, tabella 1 del Regolamento medesimo, nonché quanto disposto dal presente Regolamento.

Ai fini della disciplina e del regime autorizzatorio degli scarichi, sono assimilate alle acque reflue domestiche le acque reflue il cui contenuto inquinante, prima di ogni trattamento depurativo, sia esprimibile mediante i parametri di cui al RR n. 3/06, tabella 1 dell'Allegato B e risultati inferiori ai corrispondenti valori limite.

Agli effetti del Regolamento Regionale n. 3/06, art. 5, comma 4 (assimilazione di scarichi di portata media inferiore a 20 mc/giorno), l'Autorità competente, sulla base delle attività da cui derivano le acque reflue, può procedere alla valutazione dell'assimilazione delle stesse, senza necessità di eseguire accertamenti analitici.

Ai fini dell'assimilazione, il titolare dello scarico, qualora vi siano i requisiti, presenta sotto la propria responsabilità una dichiarazione impiegando lo specifico modello predisposto dall'Ufficio d'Ambito.

Gli scarichi di acque reflue domestiche e di acque reflue assimilate sono soggetti al controllo dell'Ufficio d'Ambito e del Gestore con le modalità di cui al D.lgs. n° 152/06 art. 129 e ai divieti di cui all'art. 6.8 del presente Regolamento. Fatta salva diversa disposizione del Gestore e dell'Ufficio d'Ambito, la raccolta delle acque reflue domestiche e delle acque reflue assimilate all'interno degli insediamenti da cui origina lo scarico deve essere effettuata tramite reti separate tra loro e separate da reflui di altra tipologia.

Non è ammesso lo smaltimento dei rifiuti, anche se triturati, in fognatura, ad eccezione di quelli organici provenienti dagli scarti dell'alimentazione trattati con apparecchi dissipatori di rifiuti alimentari che ne riducano la massa in particelle sottili,

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 26 di 52

previo accertamento dell'esistenza di un sistema di depurazione da parte dell'ente Gestore del servizio idrico integrato, che assicura adeguata informazione al pubblico anche in merito alla planimetria delle zone servite da tali sistemi. L'installazione delle apparecchiature deve essere preventivamente comunicata e autorizzata dal Gestore. Quest'ultimo, prima di concedere il relativo nulla osta, deve effettuare una verifica tecnica degli impianti e delle reti al fine di valutarne l'eventuale incompatibilità con il corretto funzionamento del sistema è comunicata da parte del rivenditore al Gestore del servizio idrico, che ne controlla la diffusione sul territorio.

È vietata l'immissione in pubblica fognatura di acque meteoriche decadenti dalle coperture (pluviali), che devono essere allontanate presso recapito alternativo alla pubblica fognatura, fatta eccezione per i casi in cui la rete fognaria pubblica ricevente sia del tipo separato. In tal caso le acque meteoriche decadenti dalle coperture dovranno essere recapitate alla pubblica fognatura dedicata alle acque bianche. Lo scarico in pubblica fognatura è concesso unicamente nei casi di comprovata impossibilità tecnica al convogliamento in un recapito alternativo.

L'Utente dovrà obbligatoriamente provvedere in caso di nuove costruzioni, o in caso di lavori edili particolarmente importanti sull'immobile esistente, a eliminare gli eventuali scarichi di acque meteoriche in pubblica fognatura nera o mista, disperdendole sottosuolo o in altro recapito.

6.5 Scarichi di acque reflue industriali

Tutti gli scarichi di acque reflue industriali devono essere preventivamente autorizzati dall'autorità competente.

Gli scarichi di acque reflue industriali aventi come recapito finale le reti fognarie per le acque reflue urbane sono ammessi, purché rispettino i limiti qualitativi e quantitativi previsti dalla normativa vigente, nonché le prescrizioni dettate dall'Ente competente in occasione del rilascio dell'autorizzazione.

L'autorizzazione è rilasciata al titolare dell'attività da cui si origina lo scarico a seguito di presentazione di apposita istanza. Ove tra più stabilimenti sia costituito un consorzio per l'effettuazione in gestione dello scarico delle acque reflue provenienti dalle attività dei consorziati, l'autorizzazione è rilasciata in forma congiunta in capo al consorzio.

L'istanza di autorizzazione deve essere avanzata in concomitanza con la presentazione della richiesta di allacciamento alla rete fognaria. La validità dell'autorizzazione decorre a far data dalla notifica della stessa e per un periodo differente a seconda della procedura autorizzativa idonea al caso di specie; un anno prima della scadenza ne deve essere richiesto il rinnovo, secondo la procedura prevista. Se la domanda di rinnovo è stata tempestivamente presentata lo scarico potrà essere provvisoriamente mantenuto in funzione, nel rispetto delle prescrizioni contenute nella precedente autorizzazione e fino all'adozione di un nuovo provvedimento autorizzatorio.

Per gli scarichi contenenti sostanze pericolose di cui all'articolo 9.3, il rinnovo deve essere concesso in modo espresso entro e non oltre sei mesi dalla data di scadenza; diversamente alla scadenza lo scarico dovrà cessare immediatamente.

L'autorizzazione contiene le prescrizioni tecniche volte a garantire che lo scarico avvenga in conformità alle disposizioni di legge e senza che consegua alcun pregiudizio per il corpo ricettore, per la salute pubblica e l'ambiente, considerando al contempo le caratteristiche tecniche dello scarico, la sua localizzazione e le condizioni locali dell'ambiente interessato.

I titolari di scarichi industriali contenenti sostanze pericolose, come individuati dalla normativa in materia, sono tenuti a rispettare quanto previsto dalle leggi vigenti, dalle norme contenute nel presente Regolamento, nonché le prescrizioni dettate dall'Ente competente in occasione del rilascio dell'autorizzazione.

Lo scarico in pubblica fognatura di acque reflue industriali deve avvenire in conformità ai limiti di cui alla Tab. 3 Allegato V alla Parte III del D.lgs. 152/06. In caso di comprovata impossibilità al rispetto dei limiti di legge e limitatamente ai parametri di cui alla Tab. 3, il titolare dello scarico può avanzare istanza di deroga, secondo le disposizioni di cui all'art. 6.7.

Il Gestore nel rilasciare il parere di competenza all'ATO può prescrivere, a carico del titolare, l'installazione di adeguati strumenti di controllo in automatico, nonché le modalità di gestione degli stessi e di conservazione dei relativi risultati, che devono rimanere a disposizione delle Autorità competenti al controllo per un periodo non inferiore a tre anni dalla data di effettuazione dei singoli controlli.

Gli strumenti dovranno essere sigillabili ed accessibili da parte del personale delle Autorità competenti al controllo all'uopo incaricato.

Il Titolare dello scarico è ritenuto responsabile del regolare funzionamento degli strumenti ed è tenuto a comunicare immediatamente ogni anomalia alle Autorità competenti al controllo, attivandosi per il ripristino degli stessi.

6.6 Scarichi di acque meteoriche di prima pioggia

È vietata l'immissione in pubblica fognatura nera/mista di acque meteoriche, fatto salvo quanto disposto dal RR n. 4/06 relativamente alle acque meteoriche di prima pioggia (e/o seconda pioggia nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 3 comma 3 del RR n. 4 del 24/03/2006) dilavanti le superfici scolanti di cui all'art. 3, comma 1 del medesimo Regolamento Regionale.

Lo scarico in pubblica fognatura nera/mista delle acque meteoriche di prima pioggia (e/o seconda pioggia nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 3 comma 3 del RR n. 4 del 24/03/2006) deve avvenire previa autorizzazione resa dall'Autorità competente.

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 27 di 52

Qualora all'interno degli insediamenti siano presenti aree scoperte sulle quali vengono svolte attività produttive e/o attività accessorie ad esse connesse (quali ad esempio il trasporto e/o lo stoccaggio di materie prime, prodotti finiti e/o scarti di lavorazione), dove si determini il rischio di dilavamento di sostanze pericolose di cui all'articolo 113 del D.lgs. 152/2006, il Gestore può prescrivere che le acque di dilavamento e/o di lavaggio di dette aree vengano convogliate nella rete fognaria per le acque reflue urbane con opportuni limiti di portata e nel rispetto dei limiti di cui alla Tab. 3 allegato V alla Parte III del D.lgs. 152/06

La formazione, il convogliamento, la separazione, la raccolta, il trattamento e lo scarico delle acque meteoriche di prima pioggia sono soggetti alle prescrizioni definite secondo il Regolamento Regionale 24 marzo 2006, nr. 4 nel rispetto di quanto stabilito dalla LR. n. 26 del 12 dicembre 2003.

6.7 Concessione di deroghe qualitative per lo scarico in pubblica fognatura

Nel caso di comprovata impossibilità tecnica al rispetto dei limiti di scarico in pubblica fognatura, il Titolare dello scarico deve avanzare al Gestore dell'impianto di depurazione finale, idonea istanza ai fini dell'ottenimento di deroghe ai limiti di legge per lo scarico in pubblica fognatura.

Il Gestore, verificato lo stato di funzionamento dell'impianto di depurazione ricevente e la richiesta del Titolare dello scarico, valuta la sussistenza delle condizioni per la concessione delle deroghe, fornendone riscontro al richiedente.

In caso di accoglimento della richiesta viene stipulata idonea convenzione fra le parti, in cui sono disciplinati i seguenti aspetti:

- durata della convenzione di scarico in deroga;
- condizioni di esercizio dello scarico, con particolare riferimento alle concentrazioni massime ammissibili per i parametri derogati ed indicazione delle portate massime dello scarico in pubblica fognatura;
- frequenza di rilevazione delle letture, ai fini della determinazione dei volumi di scarico;
- numero di campionamenti ed analisi che il Gestore, a carico del Titolare dello scarico, andrà ad effettuare ai fini del controllo, in numero variabile a seconda del volume di scarico (vedasi Allegato 4);
- indicazione dei parametri da verificare, stante l'attività svolta (vedasi Allegato 4);
- condizioni di revoca della convenzione da parte di S.Ec.Am. SpA.;
- condizioni di recesso della convenzione su istanza dell'Impresa e/o Titolare dello scarico;
- penali in caso di superamento dei limiti di deroga concessi, sia in termini di volumi di scarico che di caratteristiche degli stessi.

La convenzione di scarico in deroga viene prodotta in duplice copia, di cui una conservata dal Gestore, mentre l'altra è resa al Titolare dello scarico, che dovrà conservarla unitamente all'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura ed esibire agli organi di controllo in caso di ispezione.

La quantificazione del volume di scarico cui applicare le componenti tariffarie di fognatura e depurazione industriale viene di norma effettuata mediante lettura del misuratore di portata sullo scarico. In caso di mancata installazione si ritiene valido il quantitativo totale di acqua prelevata da acquedotto e/o altre fonti di approvvigionamento, che devono necessariamente essere dotate di sistemi di misura.

La definizione delle componenti tariffarie avverrà in base alla deliberazione ARERA n.665/2017/R/IDR.

A sottoscrizione avvenuta, il Gestore provvede a darne comunicazione all'Ufficio d'Ambito, ad ARPA ed alla Provincia.

6.8 Divieti di scarico

Sono vietati gli scarichi che non rispettino i limiti di accettabilità prescritti secondo quanto definito dal RR. 24 marzo 2006 nr. 3 in accordo al D.lgs. 152 del 3 aprile 2006. La qualità, la tipologia e la quantità dello scarico deve sempre essere autorizzata dal Gestore del Servizio Idrico.

È vietato immettere nella fognatura pubblica direttamente o indirettamente sostanze che per qualità e quantità possano:

- configurarsi come soluzioni concentrate, sostanze infiammabili e/o esplosive, materiali inerti, sostanze radioattive, sostanze che sviluppino gas e/o vapori tossici;
- arrecare danno alla salute del personale operante nelle reti fognarie e negli impianti di trattamento e depurazione;
- danneggiare le reti fognarie e gli impianti di trattamento e depurazione, nonché le connesse attrezzature;
- costituire pregiudizio per la funzionalità dei processi di trattamento e depurazione delle acque e dei fanghi;
- avere conseguenze negative sull'ambiente, incidendo sugli scarichi provenienti dagli impianti di trattamento e pregiudicando la conformità alle disposizioni vigenti delle acque recipienti;
- pregiudicare lo smaltimento dei fanghi, il quale deve avvenire in modo accettabile dal punto di vista ambientale;
- pregiudicare il regolare funzionamento degli allacciamenti e delle reti fognarie;

È vietato altresì lo scarico in reti fognarie di rifiuti fatto salvo quanto previsto dal D.lgs. 152/06 e s.m.i. e previo nulla osta da parte del Gestore

Gli eventuali danni derivanti alle reti ed agli impianti da comportamenti vietati, saranno addebitati ai responsabili.

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 28 di 52

7 ALLACCI

7.1 Richiesta di allacciamento

Nessun lavoro può essere iniziato senza l'autorizzazione del Gestore.

Prima dell'esecuzione dei lavori di costruzione, modifica e/o allacciamento, l'Utente deve presentare apposita richiesta di allacciamento e/o modifica di allacciamento, debitamente compilata in ogni sua parte e sottoscritta dallo stesso o da un suo legale rappresentante, utilizzando i modelli appositamente predisposti.

A seguito della richiesta di allacciamento e/o modifiche di allacciamento e di ogni altra prestazione che preveda il pagamento di un corrispettivo a carico dell'Utente, il Gestore provvede a redigere apposito preventivo, calcolato preliminarmente ed in via provvisoria, contenente:

- l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'intervento richiesto;
- gli elementi necessari alla fattibilità tecnica dell'intervento richiesto, comprese le opere e le autorizzazioni a carico del richiedente, con la necessaria documentazione tecnica;
- le prescrizioni attinenti le opere da realizzarsi a cura del richiedente;
- l'indicazione degli adempimenti e della documentazione che il richiedente deve predisporre, in caso di accettazione del preventivo, per dare luogo all'intervento richiesto;
- l'indicazione dei tempi previsti di effettuazione dell'intervento richiesto.

Tale preventivo dovrà essere accettato per iscritto dal richiedente; in seguito sarà stipulato il relativo contratto ed effettuato l'allacciamento da parte del Gestore.

Il Gestore potrà concordare con l'Utente che i lavori per la realizzazione dell'allaccio o parte di essi vengano effettuati direttamente da quest'ultimo: in tal caso l'Utente dovrà provvedere agli atti tecnici necessari per la realizzazione dei lavori attenendosi alle prescrizioni tecniche del Gestore. All'ente proprietario della viabilità dovrà inoltre essere versata, da parte dell'Utente, eventuale cauzione per la manomissione del suolo pubblico, con modalità e importo stabiliti dall'Ente stesso. Degli adempimenti indicati nel presente comma è necessario dare prova al Gestore, per consentire il proseguo della pratica di allacciamento. Competerà al Gestore una funzione di controllo durante l'esecuzione dell'allacciamento.

Il contributo per le spese di istruttoria, le spese per la realizzazione dell'allaccio, di rilascio dell'autorizzazione saranno addebitate mediante fattura emessa dal Gestore.

Qualora l'esecuzione dei lavori venga procrastinata per oltre tre mesi per motivi dipendenti esclusivamente dall'Utente, il Gestore ha la facoltà di procedere, prima dell'esecuzione dei lavori, all'aggiornamento dell'importo del contributo di cui sopra, previo preavviso al titolare del Contratto.

Qualora nel corso della realizzazione l'Utente rinunciasse all'allacciamento, per qualunque motivo, lo stesso si obbliga al pagamento del contributo, oltre alle spese accessorie e/o conseguenti.

7.2 Allacci di insediamenti civili e assimilabili

Nelle aree servite da pubbliche fognature, qualsiasi scarico civile e assimilabile ha l'obbligo di allacciarsi alla pubblica rete fognaria, nei casi e alle condizioni stabilite dalla legge vigente in materia e/o dai provvedimenti delle Autorità competenti, secondo le modalità tecniche ed i procedimenti indicati nel presente Regolamento. L'obbligo di cui sopra sussiste anche nei casi di insediamenti dotati di propria autorizzazione per lo scarico in recapiti alternativi alla pubblica fognatura (suolo, strati superficiali del terreno, corpi idrici superficiali), nei quali, successivamente alla data di notifica dell'autorizzazione, sia stato realizzato un collettore fognario. In tal caso il Gestore inviterà gli Utenti a presentare domanda di allaccio anche con mezzi di diffusione generale, quali ad esempio la pubblicazione sull'Albo Pretorio del Comune, ovvero l'affissione di manifesti informativi.

Nei casi di cui sopra, l'allacciamento degli insediamenti civili e assimilabili deve essere realizzato entro sei mesi dalla data di insorgenza dell'obbligo, previa presentazione della domanda di allaccio, secondo il modello predisposto dal Gestore.

In caso di inadempimento dell'Utente a quanto sopra stabilito il Gestore trasmette all'Utente stesso un sollecito a presentare la domanda di allaccio entro un termine non inferiore a 30 giorni dalla data di ricezione dell'invito.

In caso di ulteriore inerzia dell'Utente il Gestore, previa ingiunzione, può disporre l'esecuzione d'ufficio delle opere d'allaccio, a spese dell'Utente.

Gli insediamenti già allacciati alla pubblica fognatura devono provvedere all'adeguamento degli allacci nelle seguenti ipotesi:

- entrata in funzione di nuovi impianti fognari;
- modifica, ampliamento o ricostruzione dei sistemi fognari esistenti;
- motivi igienico-sanitari, di sicurezza e funzionalità del sistema fognario.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 29 di 52

7.3 Allacci di insediamenti industriali

Nelle aree servite da pubblica fognatura il titolare di qualsiasi scarico industriale dovrà richiedere al Gestore l'autorizzazione allo scarico nella fognatura stessa, secondo quanto previsto dal presente Regolamento.

Il conferimento dei liquami dovrà essere in un unico tronco di fognatura, separato dalla rete delle acque bianche.

Qualora dall'insediamento produttivo discendano differenti tipologie di scarico, le reti fognarie interne dovranno essere del tipo separato e ciascuna di essa dovrà essere separatamente campionabile prima della commistione con reflui di origine diversa, come indicato nell'Allegato 1.

Prima dell'immissione nel tronco di fognatura unico deve essere realizzato un apposito pozzetto di ispezione e campionamento, con caratteristiche indicate all'Allegato 2.

Nel caso di insuperabili difficoltà tecniche nella realizzazione di quanto sopra il Gestore potrà approvare soluzioni alternative, di volta in volta preventivamente concordate.

Per evitare la possibilità di riflusso delle acque reflue della fognatura ogni scarico dovrà essere dotato, in corrispondenza del punto terminale dell'allaccio, di idonea valvola di ritegno dimensionata.

Per gli insediamenti preesistenti, i titolari degli scarichi devono adeguarsi alle norme suddette al momento del rinnovo dell'autorizzazione o in occasione di interventi di manutenzione degli scarichi, se antecedenti.

7.4 Lavori di allaccio

I lavori di allaccio alla pubblica fognatura devono essere eseguiti in conformità alle norme tecniche del presente Regolamento, alla normativa urbanistica e alle prescrizioni legislative e regolamentari di igiene e edilizi.

I lavori devono essere eseguiti secondo quanto previsto al punto 7.2. Il Gestore si riserva di verificare la regolare esecuzione dei lavori di allaccio durante e dopo la loro esecuzione per verificarne la regolarità e la rispondenza alla buona regola d'arte.

In caso di irregolarità o difformità, il Gestore può revocare l'autorizzazione all'allaccio fino al ripristino delle condizioni tecniche ritenute idonee.

Il Gestore, può ordinare il rifacimento delle opere difformi o irregolari, e/o la demolizione delle opere esistenti, e/o far eseguire i lavori d'ufficio a spese dell'interessato.

7.5 Norme tecniche

7.5.1 Fognolo

Il fognolo deve essere costruito con materiali altamente resistenti all'attacco chimico e fisico delle sostanze contenute nei reflui e totalmente esente da perdite nelle giunzioni. Devono pertanto essere impiegati esclusivamente tubi in grès muniti di giunti elastici o tubi in polietilene ad alta densità o tubi in PVC con bicchiere per guarnizioni ad incollaggio, con assoluta esclusione di tubi in cemento.

Il fognolo deve essere completamente rinfiancato con gettata in conglomerato cementizio dello spessore minimo di cm 10 ed avere una pendenza non inferiore all'1% (cm 1 ogni metro) con dislivello minimo, tra l'origine e la confluenza, pari a cm 100.

In presenza di particolari condizioni il Gestore si riserva di autorizzare allacciamenti che non rispondano alle disposizioni di cui al precedente comma.

Il fognolo deve essere dotato all'interno del pozzetto della fognatura comunale di curva a 90° atta a convogliare il liquame dello scarico in aderenza alla parete interna del pozzetto medesimo.

La curva deve essere posta ad una altezza dal fondo del collettore fognario non inferiore al suo diametro aumentato di cm 20.

Eventuali materiali di demolizione e calcinacci devono essere prontamente rimossi dall'interno della fognatura comunale.

I fognoli inoltre devono rispondere alle seguenti caratteristiche:

- sezione curvilinea;
- pareti completamente impermeabili e lisce;
- diametro non superiore a quello del collettore d'innesto;
- immissione compatibile con la portata del collettore d'innesto.

All'altezza della confluenza del fognolo con la rete fognaria deve costruirsi, qualora già non esista, un pozzetto di ispezione delle dimensioni compatibili con quelle del fognolo provvisto di soletta e chiusino carrabile in ghisa sferoidale, il tutto da realizzarsi tenuto conto dei carichi esterni cui è soggetto.

Tutte le cadute verticali, bianche e nere, recapitanti in pubblica fognatura, devono essere sifonate ed ispezionabili alla loro base.

Nel caso di reti bianche e nere adiacenti e parallele, i manufatti di ispezione devono essere tra loro indipendenti in modo da garantire l'impossibilità di travaso.

Le cadutoie devono essere sifonate e ricevere esclusivamente le acque di scorrimento superficiali che defluiscono naturalmente in esse.

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 30 di 52

Il fognolo deve essere munito di pozzetto di campionamento subito prima della confluenza in altri fognoli privati.

Il fognolo a servizio dello stabilimento industriale deve essere dotato di pozzetto di campionamento realizzato in un'area di libero accesso, all'esterno della recinzione, del tipo a stramazzo o ad accumulo e tale da consentire agli Enti preposti ed al Gestore il campionamento dei reflui.

All'interno delle aree a servizio di stabilimenti industriali, le acque nere di prima pioggia devono essere raccolte in apposite vasche di compenso e scaricate nella fognatura nera o mista comunale, previo eventuale trattamento nel caso non rientrino nei parametri di accettabilità. Resta onere del titolare dell'attività svolta sull'area dimostrare, col supporto di analisi chimiche ed eventuale documentazione tecnica, il rispetto dei limiti di legge e la conseguente possibilità di scarico in fogna senza ulteriori trattamenti.

Qualora una deficienza di quota impedisca il libero deflusso dei reflui di un immobile, il manufatto di scarico dovrà essere dotato, a cura e spese del proprietario o del titolare dell'attività, di una stazione di sollevamento che adduca i reflui in una vasca di calma a perfetta tenuta idraulica con chiusura tale da impedire eventuali rigurgiti, prima dell'immissione, per caduta naturale, nella fognatura comunale. 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. Gli impianti di sollevamento devono essere sempre muniti di almeno due pompe, di cui una di riserva.

La manutenzione della condotta e del pozzetto di allacciamento, nonché i danni che a causa della stessa possono derivare alla rete fognaria ovvero a terzi, sono ad esclusivo carico del Titolare dell'autorizzazione sollevando il Gestore da qualsiasi responsabilità.

Nel caso in cui intervengano nuove norme in materia che impongano modifiche alle caratteristiche degli allacci alla rete fognaria, i proprietari del fognolo devono provvedere al rifacimento e/o adeguamento dell'allaccio, al fine di renderlo conforme alle nuove prescrizioni, a propria cura e spesa. Ogni allaccio alle pubbliche fognature deve essere mantenuto in perfetto stato di efficienza a cura del proprietario.

7.5.2 Allacciamento alla pubblica fognatura

I lavori relativi all'allacciamento di scarichi in pubblica fognatura di acque reflue domestiche, assimilate alle domestiche, industriali e meteoriche di prima pioggia, fino al pozzetto di consegna compreso, sono eseguiti a cura e spese del richiedente.

I lavori necessari dal pozzetto di consegna fino al collettore fognario sono eseguiti dal Gestore dietro il pagamento da parte dell'utente del contributo stabilito dal Gestore con apposito preventivo. Come previsto al punto 7.2, resta comunque salva la possibilità che i suddetti lavori vengano eseguiti direttamente dall'Utente. All'ente proprietario della viabilità dovrà essere versata, da parte dell'Utente, eventuale cauzione per la manomissione del suolo pubblico, con modalità e importo stabiliti dall'Ente stesso. Degli adempimenti indicati nel presente comma è necessario dare prova al Gestore, per consentire il proseguo della pratica di allacciamento. Nel caso di lavori di allacciamento eseguiti dall'Utente spetta al Gestore verificare il rispetto delle prescrizioni impartite nell'autorizzazione all'allacciamento.

Tutte le opere di scavo, rinterro, ripristino ed eventuali opere murarie in proprietà privata, sono sempre a cura e spese del richiedente.

L'immissione degli scarichi nel collettore stradale avviene di norma in pozzetti di ispezione esistenti. Qualora non presenti, all'altezza della confluenza del fognolo con la rete fognaria deve costruirsi un pozzetto di ispezione delle dimensioni compatibili con quelle del fognolo provvisto di soletta e chiusino carrabile in ghisa sferoidale, il tutto da realizzarsi tenuto conto dei carichi esterni cui è soggetto.

La tubazione privata deve corrispondere ai diametri degli imbocchi predisposti; le tubazioni di allacciamento alla pubblica fognatura, devono avere andamento esclusivamente rettilineo in sede stradale, salvo particolari deroghe che possono essere concesse dal Gestore.

In caso di assenza del pozzetto di ispezione, e impossibilità a realizzarlo, l'immissione nel collettore principale deve avvenire preferibilmente sulla generatrice superiore del tubo, oppure, nei casi in cui le altezze disponibili non siano sufficienti, nel senso della confluenza, con un angolo non superiore a 45 gradi e/o in posizione tale da consentire che lo scarico possa avvenire a gravità.

Sugli impianti fognari di nuova realizzazione, dovrà sempre essere posata a protezione della rete fognaria privata idonea valvola anti reflusso, in modo da evitare, in caso di sovrappressioni della condotta fognaria pubblica, rigurgiti che possono causare allagamenti.

Nel caso di impianti fognari privati esistenti per utenze già allacciate alla rete pubblica, si suggerisce l'installazione, a cura e spese dell'utente, di idonea valvola anti reflusso, in grado di evitare, al verificarsi di sovrappressioni della condotta fognaria pubblica, rigurgiti di reflui fognari sulla proprietà privata.

La valvola anti reflusso deve essere correttamente installata, completamente ispezionabile e regolarmente mantenuta.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 31 di 52

Qualora gli apparecchi di scarico al pavimento siano posti al di sotto del piano stradale, i proprietari devono adottare tutti gli accorgimenti tecnici e le precauzioni necessarie ad evitare rigurgiti o inconvenienti causati dalla pressione nella fognatura. In particolare, quando le acque di scarico degli apparecchi non possono defluire per caduta naturale, esse devono essere sollevate alla fognatura stradale mediante pompe, la cui condotta di mandata deve essere disposta in modo da prevenire rigurgiti anche in caso di sovrappressioni all'interno del collettore recipiente mediante posa di idonea valvola di ritegno al fine di evitare il riflusso della portata all'interno delle tubature private.

L'impianto di sollevamento deve essere dotato di un sistema di avviamento e arresto automatico e di un sistema di allarme che entri in azione in caso di mancato funzionamento.

L'immissione nella fognatura recipiente deve sempre avvenire a gravità, pertanto all'interno della proprietà dovrà essere predisposto un pozzetto di rilascio (rottura) del fluido in pressione.

7.6 Pozzetto di consegna

Al limite della proprietà privata, adiacente alla proprietà pubblica in prossimità del collettore fognario, deve essere previsto un pozzetto di consegna contenente sifone e braga d'ispezione. Nel caso in cui il collettore fognario passi in proprietà pubblica, il pozzetto di cui sopra deve essere posizionato nell'ultima proprietà privata adiacente alla stessa. Nei casi di particolare difficoltà tecnica per il posizionamento in proprietà privata, previo accordo con il Gestore, il Cliente può richiedere al Comune l'autorizzazione al posizionamento nella proprietà pubblica.

Nel caso in cui il collettore passi in proprietà privata, il pozzetto è collocato in posizione immediatamente adiacente al collettore fognario stesso.

Il pozzetto di consegna sulla fognatura pubblica deve essere di dimensioni tali da consentirne l'ispezionabilità da parte del personale addetto e deve essere sempre accessibile in qualsiasi momento.

7.7 Accessibilità degli scarichi

Gli scarichi delle acque reflue devono essere resi accessibili per eventuali ispezioni, campionamenti e/o verifiche da parte del Gestore, o da soggetti da questi incaricati per il controllo, nel punto assunto a riferimento per la misurazione che, ad eccezione degli impianti di scarico di sostanze pericolose, coincide con l'apposito pozzetto.

All'atto del rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria il Gestore individuerà le prescrizioni che dovranno essere rispettate per la realizzazione del pozzetto di ispezione.

Qualora per motivi contingenti non fosse possibile rispettare le indicazioni prescritte, potranno essere autorizzate altre soluzioni tecniche purché non ostacolino l'esercizio dell'attività di controllo.

Il pozzetto dovrà essere realizzato e mantenuto in esercizio a cura ed onere dell'Utente; la sua allocazione dovrà consentire il diretto e immediato svolgimento delle attività di controllo. Se l'area in cui è ubicato il pozzetto è presidiata l'accesso all'area, da parte del personale addetto del Gestore, dovrà essere garantito e consentito senza indugi.

7.8 Modifiche dell'allaccio

Chiunque voglia modificare, anche parzialmente, qualsiasi fognolo, anche quando il fognolo gravita interamente sul suolo privato, deve presentare domanda al Gestore secondo le modalità previste al punto 7.2.

7.9 Reti fognarie interne

L'impianto di fognatura all'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 Titolare l'autorizzazione all'allaccio, in conformità alle "norme tecniche" del presente Regolamento (si vedano altresì gli schemi fognari esemplificativi di cui all'Allegato 1).

Gli impianti interni di fognatura ad uso pluviale devono essere dotati di appositi pozzetti con griglie idonee ad impedire l'immissione nella pubblica fognatura bianca di rifiuti urbani o assimilabili.

Il Gestore si riserva la possibilità di verificare dal lato tecnico ed igienico gli impianti interni prima che siano posti in esercizio qualora lo ritenga opportuno.

In caso di modifica dell'impianto interno, compresa l'installazione di impianti di sollevamento della fognatura, l'Utente deve darne preventiva comunicazione al Gestore, e ove prescritto, acquisire le necessarie autorizzazioni.

7.10 Smaltimento delle acque meteoriche di prima pioggia

Sono soggette a regolamentazione (formazione, convogliamento, separazione, raccolta, trattamento, scarico) tutte le acque di prima pioggia secondo quanto stabilito dal Regolamento Regionale 24 marzo 2006 nr. 4.

Ai fini del dimensionamento di reti e manufatti, la determinazione del volume delle acque di prima pioggia è effettuata in ragione della superficie complessiva del bacino scolante interessato.

Secondo quanto stabilito dal Regolamento Regionale citato, qualora sia fatto obbligo la regolamentazione delle acque meteoriche di prima pioggia, è necessario che:

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 32 di 52

- le superfici scolanti siano impermeabilizzate;
- nel caso di recapito in corpo idrico superficiale e/o negli strati superficiali del sottosuolo le portate devono essere avviate ad apposite vasche di raccolta definite vasche di prima pioggia, realizzate a perfetta tenuta idraulica e dimensionate in ragione di almeno 50 mc per ogni ettaro di superficie colante;
- le acque meteoriche di dilavamento devono essere convogliate mediante apposita rete di raccolta alle vasche di prima pioggia, dotate di un apposito sistema che ne escluda in caso di riempimento avvenuto la loro alimentazione. La rete di alimentazione deve essere dimensionata in base alle portate determinate nel caso di eventi meteorici di breve durata ed elevata intensità caratteristici della zona interessata o perlomeno nell'ipotesi di considerare eventi della durata di 15' e un coefficiente di afflusso alla rete pari a 1 per le superfici impermeabili del bacino colante e 0,3 per le restanti superfici contigue di qualsiasi tipo e/o natura esse siano, ad esclusione delle superfici incolte e/o ad uso agricolo.
- le acque meteoriche di dilavamento provenienti da superfici contaminate da idrocarburi di origine minerale, in alternativa alla separazione delle acque di prima pioggia, devono essere sottoposte a trattamento in appositi impianti con funzionamenti in continuo, progettati sulla base della portata massima stimata in ragione degli eventi meteorici di cui al punto precedente, fermo restando il rispetto dei limiti di emissione stabiliti dalla vigente normativa e nel rispetto delle prescrizioni dettate dal Gestore.

Le acque meteoriche di prima pioggia devono rispettare i valori limite allo scarico in accordo a quanto stabilito dalla vigente normativa.

Durante le precipitazioni atmosferiche le acque di prima pioggia trattate da recapitare ai corpi idrici superficiali non possono essere scaricate e pertanto sarà necessario provvedere all'accumulo in idonee vasche di prima pioggia, realizzate a perfetta tenuta idraulica e dimensionate in ragione di almeno 50 mc per ogni ettaro di superficie colante drenata.

Le opere di scarico devono essere realizzate in maniera tale da consentirne il loro campionamento al fine di valutarne la qualità, in accordo a quanto stabilito dal Gestore e/o dall'Autorità competente.

Nel caso le acque di prima pioggia abbiano quale recapito il suolo o gli strati superficiali del sottosuolo il loro smaltimento deve essere effettuato in maniera tale da consentirne il prelievo di campionamento e/o l'effettuazione di qualsiasi altra operazione ritenuta necessaria dal Gestore e/o dall'autorità Competente durante la dispersione in qualsiasi maniera essa venga effettuata al fine di poter verificare la regolarità dello scarico.

Le acque meteoriche di prima pioggia definite ai sensi del R.R. 24 marzo 2006 nr. 4 devono essere recapitate, in ordine di priorità, ai seguenti ricettori:

- nella rete fognaria delle acque reflue nere e/o miste nel rispetto delle norme tecniche, delle prescrizioni regolamentari e dei valori limite di emissione adottati dal Gestore del Servizio Idrico e approvati dall'Autorità d'Ambito secondo quanto stabilito dall'art. 48, comma 1 della L.R. 26/2003;
- in corpo idrico superficiale, nel rispetto dei valori limite di emissione della tabella 3 dell'allegato 5 parte III al D.lgs. 152/2006;
- nel caso di zone non direttamente servite da reti fognarie e non ubicate in prossimità di corpi idrici superficiali, e solo qualora l'Autorità Competente accerti l'impossibilità tecnica e l'eccessiva onerosità degli interventi necessari all'impiego di tali recapiti, sul suolo o negli strati superficiali del sottosuolo.

Al fine di prevenire l'inquinamento delle acque meteoriche di prima pioggia si necessita il rispetto delle prescrizioni di seguito elencate:

- le superfici colanti devono essere mantenute in condizioni di pulizia tali da limitare l'inquinamento;
- nel caso di sversamenti accidentali, la pulizia delle superfici interessate dovrà essere eseguita immediatamente, mediante sistemi a secco o con idonei materiali inerti assorbenti qualora si tratti rispettivamente di versamento di materiali solidi o pulverulenti o di liquidi;
- i materiali impiegati nella pulizia devono essere smaltiti in conformità alla normativa vigente in materia di rifiuti.

7.11 Separazione degli scarichi

I titolari di scarichi di qualsiasi tipo sono sempre tenuti alla separazione delle reti fognarie interne tra la tipologia "nera" e la tipologia "bianca", indipendentemente dal fatto che la zona di interesse sia servita o non servita dalla pubblica fognatura, sia essa unica, separata o mista. Le reti fognarie interne dovranno essere distinte per singola tipologia di reflui.

In deroga a quanto sopra, per quanto riguarda gli insediamenti produttivi esistenti e qualora la separazione delle reti non fosse attuabile, bisognerà quantomeno garantire la possibilità di campionamento per singola tipologia di reflui.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 33 di 52

8 AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO IN PUBBLICA FOGNATURA

8.1 Ambito di applicazione

Sono soggetti alla disciplina del presente capo gli scarichi di acque reflue industriali assimilate alle domestiche, acque reflue industriali ed acque meteoriche di prima pioggia, classificate secondo le caratteristiche definite al paragrafo 6.2.

8.2 Disposizioni generali

La domanda di autorizzazione deve essere presentata all'Autorità competente, corredata dalla necessaria documentazione e conformemente alle indicazioni e procedure di cui alla normativa vigente.

8.3 Procedura autorizzativa

La procedura di autorizzazione allo scarico è di competenza di differenti soggetti, a seconda della procedura autorizzativa attinente il caso di specie. Resta di esclusiva competenza del Gestore la determinazione delle prescrizioni tecniche in ordine all'esercizio dello scarico in pubblica fognatura. Sono a completo carico dell'Utente tutti gli oneri istruttori e di procedibilità necessari alla presentazione dell'istanza.

Le spese occorrenti per l'effettuazione di rilievi, accertamenti, controlli e sopralluoghi necessari per l'istruttoria delle domande di autorizzazione allo scarico sono ricomprese negli oneri di procedibilità e di istruttoria tecnica, definiti dalla vigente normativa. L'utente deve provvedere al versamento degli oneri di procedibilità e di istruttoria tecnica all'atto di presentazione dell'istanza.

Previa positiva verifica delle condizioni tecniche e amministrative previste dalla normativa vigente in materia e parere tecnico del Gestore, l'autorizzazione è rilasciata nei termini previsti dalla normativa, che si differenziano a seconda della procedura autorizzativa intrapresa in base al caso di specie, salvo interruzioni e/o sospensioni del procedimento per richiesta di documentazione integrativa, come disciplinato ai sensi della L. 241/90.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 34 di 52

9 DISPOSIZIONI TECNICHE

9.1 Limiti di accettabilità

Gli scarichi di reflui industriali assimilati alle acque reflue domestiche, industriali e/o meteorici di prima pioggia in pubblica fognatura devono essere conformi alle prescrizioni di legge in vigore e di quanto disposto dal presente Regolamento.

Le autorità competenti, con appositi provvedimenti, possono fissare limiti di accettabilità e prescrizioni diverse, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

9.2 Diluizione degli scarichi

I valori limite di emissione non possono in alcun caso essere conseguiti mediante diluizione con acque di raffreddamento, di lavaggio o prelevate esclusivamente allo scopo prima del trattamento dei reflui, per adeguarli ai limiti di legge (Tab.3 allegato V alla parte III del D.lgs. 152/06, colonna scarico in fognatura).

9.3 Scarichi di sostanze pericolose

Le disposizioni relative agli scarichi di sostanze pericolose si applicano agli insediamenti nei quali si realizzano processi che comportano la produzione, la trasformazione o l'utilizzazione delle sostanze di cui all'articolo 108 del D.lgs. 152/06.

Per le acque di processo di cui sopra il punto di misurazione dello scarico si intende fissato in uscita dallo stabilimento o dall'impianto di pretrattamento dello stabilimento medesimo. Per gli scarichi contenenti le sostanze di cui alla Tabella 5 dell'allegato 5 parte III al D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152 è fatto obbligo, se richiesto dal Gestore in sede di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura, l'installazione di adeguati strumenti di campionamento automatico per il controllo dei limiti di accettabilità. Tali strumenti dovranno essere installati a cura e spese dell'Utente, dovranno essere sigillabili ed accessibili da parte del personale preposto alle verifiche periodiche e/o alla taratura degli stessi. L'Utente è responsabile del regolare funzionamento degli strumenti, è tenuto alla segnalazione di ogni anomalia che dovesse comprometterne il buon funzionamento degli stessi, nonché all'archiviazione presso i propri uffici della documentazione ufficiale di taratura.

9.4 Impianti di pretrattamento

Nel caso in cui il rispetto dei valori limite di emissione sia conseguito tramite un apposito sistema di depurazione, il Titolare dello scarico è tenuto a curarne la perfetta efficienza ed il miglior livello di manutenzione.

La disattivazione di tali impianti per lavori di manutenzione deve essere comunicata preventivamente al Gestore.

La disattivazione degli impianti per qualsiasi altro motivo, anche accidentale, deve essere comunicata immediatamente al Gestore, al fine di prevenire o contenere eventuali possibilità di inquinamento.

In tal caso è fatto obbligo al titolare dell'impianto provvedere alla immediata interruzione dello scarico nella pubblica fognatura. A tal fine tale tipologia di impianti dovrà essere dotata degli opportuni sistemi di sicurezza (ad es. vasca di accumulo).

Il Titolare dell'autorizzazione allo scarico ha l'obbligo di comunicare al Gestore qualunque alterazione, anche accidentale, delle caratteristiche delle acque scaricate, e qualunque sversamento fortuito di sostanze non conformi alle normative vigenti in materia.

Tutti i rifiuti generati dall'attività esercitata e dalle operazioni gestionali e manutentive condotte presso l'insediamento devono essere smaltiti in conformità alle normative vigenti di cui alla parte IV del D.lgs. 152/2006.

9.5 Pozzetti di campionamento

Il Titolare dello scarico deve installare idonei pozzetti di campionamento, ove non fossero già presenti, su ognuna delle reti di raccolta separata, prima della commistione con reflui di origine diversa, nonché immediatamente a monte del pozzetto di allaccio con la rete fognaria pubblica. I pozzetti di campionamento devono avere le caratteristiche indicate all'Allegato 2 del presente Regolamento e dovranno essere posizionati e mantenuti in perfetta efficienza a cura e spese del Titolare dello scarico.

9.6 Accertamenti e controlli degli scarichi in pubblica fognatura

L'Autorità Competente effettua i controlli degli scarichi sulla base di un programma che assicuri un periodico, diffuso, effettivo ed imparziale sistema di controllo.

Ai sensi del comma 2 dell'art. 128 del D.lgs. 152/06 e della deliberazione ARERA n.665/2017/R/IDR per gli scarichi in pubblica fognatura il Gestore del servizio idrico integrato organizza un adeguato servizio di controllo secondo le modalità previste nella convenzione di gestione.

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 35 di 52

Fatto salvo quanto sopra, per gli scarichi in pubblica fognatura il Gestore del servizio idrico integrato organizza un adeguato controllo al fine di accertare le condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi, alla qualità dei reflui, alle portate prelevate e scaricate, nonché al rispetto delle prescrizioni tecniche formulate nel parere tecnico di competenza e riportate nell'autorizzazione.

L'autorità competente al controllo è autorizzata ad effettuare le ispezioni, i controlli e i prelievi necessari all'accertamento del rispetto dei valori limite di emissione, delle prescrizioni contenute nei provvedimenti autorizzatori o regolamentari e delle condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi. Il titolare dello scarico è tenuto a fornire le informazioni richieste e a consentire l'accesso ai luoghi dai quali origina lo scarico.

L'ente responsabile dell'ATO, per mezzo della convenzione di gestione, può attribuire espressamente e formalmente al Gestore l'incarico di effettuare i controlli di natura amministrativa sugli scarichi nella rete fognaria, indicando le modalità con cui gli stessi devono essere effettuati.

Il titolare dello scarico è tenuto alla conservazione dei dati di misura della qualità e della quantità degli scarichi per un periodo di almeno 3 anni.

9.7 Modalità e termini di presentazione delle denunce degli scarichi da insediamenti produttivi.

La tariffa applicata per i servizi di raccolta, allontanamento, depurazione e scarico (di seguito "tariffa") è determinata dall'Autorità competente e viene riscossa dal Gestore.

Gli utenti serviti da pubblico acquedotto che esercitano esclusivamente scarichi di tipo domestico e/o assimilato non sono tenuti alla presentazione della denuncia di scarico di cui al paragrafo successivo. In tali casi il volume di reflui scaricati è determinato in misura pari al volume di acque fornite, prelevate o comunque accumulate da acquedotto e/o altre fonti di approvvigionamento che devono essere dotate di idonei strumenti di misura e l'addebito della tariffa di fognatura e depurazione è effettuato nella stessa bolletta di consumo dell'acqua.

Ai sensi dell'art. 155 del D.lgs. 152/06, i titolari di uno scarico di acque reflue industriali in fognatura pubblica devono presentare entro il 31 gennaio di ogni anno al Gestore una denuncia delle quantità delle acque prelevate e delle quantità e qualità delle acque scaricate nell'anno precedente, mediante compilazione dell'apposito modello (vedasi Allegato 3), reperibile anche sul sito internet del Gestore, nonché presso gli sportelli utenti.

La tariffa è dovuta dagli utenti solo per i servizi di cui effettivamente usufruiscono.

Per gli scarichi di acque reflue industriali, la tariffa di cui al presente articolo è determinata con le modalità previste dalla normativa vigente sulla base della qualità e quantità delle acque reflue scaricate. In assenza di un idoneo sistema di misura diretta delle acque scaricate, la tariffa viene applicata al 100% del volume di acqua fornita, prelevata o comunque accumulata da acquedotto e/o altre fonti di approvvigionamento.

9.8 Strumenti di misura e di analisi

Tutti i punti di approvvigionamento idrico devono essere dotati di idonei strumenti di misura dei volumi prelevati, posti in posizione immediatamente a valle del punto di presa e prima di ogni possibile derivazione.

Ai fini della determinazione del corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione di ciascun utente industriale, il volume è assunto, di norma, pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto e/o da altri fonti di approvvigionamento.

In caso di scarichi con volume minimo giornaliero superiore a 15 mc/giorno o volume annuo superiore a 3000 mc/anno e, in ogni caso, quando ritenuto opportuno per motivi tecnici o ambientali, previo accordo con l'EGA, Il Gestore può richiedere al titolare dello scarico l'installazione di misuratore allo scarico.

Il titolare dello scarico dovrà provvedere direttamente alla realizzazione di eventuali opere edili ed elettriche necessarie alla installazione del misuratore, nonché alla fornitura di energia elettrica, qualora prevista.

Gli oneri di installazione dei misuratori allo scarico sono coperti dall'utente industriale.

Gli strumenti di misura di cui ai punti precedenti devono essere mantenuti sempre funzionanti ed in perfetta efficienza. Qualsiasi avaria o disfunzione degli stessi deve essere immediatamente comunicata all'Ufficio d'Ambito ed al Gestore. Qualora gli strumenti di misura dovessero essere alimentati elettricamente, dovranno essere dotati di conta ore di funzionamento collegato all'alimentazione elettrica dello strumento di misura, in posizione immediatamente a monte dello stesso, tra la rete di alimentazione e lo strumento oppure di sistemi di registrazione della portata.

Il Gestore si riserva, in particolari condizioni connesse alla rilevanza dello scarico o alla pericolosità delle sostanze impiegate nelle attività da cui derivano gli scarichi, di prescrivere l'installazione di strumenti per il prelievo e/o il controllo automatico dei reflui. Lo scarico in rete fognaria pubblica di acque reflue industriali è soggetto a specifica tariffa di raccolta, allontanamento, depurazione e scarico da applicarsi secondo le disposizioni di cui alla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR.

Qualora ne ravvisi la necessità il Gestore, sentite le competenti Autorità di controllo, può prescrivere ai Titolari di stabilimenti industriali ad integrazione e/o in aggiunta di quanto disposto dalle vigenti normative in materia, l'installazione di strumenti per il controllo automatico e per il rilevamento continuo delle caratteristiche qualitative delle acque scaricate. Tali impianti dovranno essere realizzati a totale cura e spese dell'utente, con l'obbligo di conservazione dei risultati delle analisi per un



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 36 di 52

periodo tale quale previsto dalla normativa specifica, da tenere a disposizione dell'Autorità competente al controllo e/o del Gestore.

Gli strumenti analizzatori dovranno essere preventivamente approvati dal Gestore, al fine di verificarne l'idoneità tecnica. Inoltre devono essere installati in posizione di facile accesso e resi disponibili per le letture, per i controlli di verifica della congruità dei consumi o dei valori dichiarati e per il controllo del loro buon funzionamento.

Sono a carico dell'Utente le spese di manutenzione, verifica, taratura, collaudo e sostituzione delle apparecchiature.

9.9 Verifiche e controlli degli impianti privati

Il Gestore fissa il termine temporale e le altre modalità di raccordo all'impianto pubblico; può procedere al controllo delle installazioni prima del rinterro della trincea e può eseguire, a carico del proprietario, delle prove di tenuta o di controllo dell'allacciamento.

Il Gestore deve poter accedere in ogni condizione agli impianti privati per effettuare verifiche. In caso di difetti debitamente constatati, ne ordina la riparazione o se necessario la dismissione, il tutto a carico del proprietario e nel termine temporale che sarà fissato. In caso di non esecuzione, il Gestore può fare eseguire i lavori di messa in conformità a spese del proprietario.

9.10 Sversamenti accidentali

Nel caso di sversamenti accidentali la pulizia delle superfici interessate dovrà essere eseguita immediatamente, a secco, eventualmente con idonei materiali assorbenti.

Nel caso di sversamenti accidentali in pubblica fognatura, al di fuori delle modalità e dei limiti qualitativi e quantitativi autorizzati, il titolare dello scarico è tenuto a darne tempestiva comunicazione al Gestore affinché possano essere tempestivamente adottati tutti i provvedimenti atti a contenere gli effetti dannosi dell'incidente occorso.

Qualora il fatto possa avere riflessi ambientali e/o igienico-sanitari, dovrà essere tempestivamente data comunicazione alle autorità competenti.

9.11 Acque reflue conferite a mezzo di autobotte

Salvo quanto previsto all'art. 110 del D.lgs. 152/06 commi 2 e 3, è vietato l'utilizzo degli impianti di trattamento di acque reflue urbane per lo smaltimento di rifiuti.

In deroga a quanto sopra disposto, l'autorità competente, d'intesa con l'ente di governo dell'ambito, in relazione a particolari esigenze e nei limiti della capacità residua di trattamento, autorizza il Gestore del servizio idrico integrato a smaltire nell'impianto di trattamento di acque reflue urbane rifiuti liquidi, limitatamente alle tipologie compatibili con il processo di depurazione.

Il Gestore del servizio idrico integrato, previa comunicazione all'autorità competente ai sensi dell'articolo 124 del D.lgs. 152/06, è comunque autorizzato ad accettare in impianti con caratteristiche e capacità depurative adeguate, che rispettino i valori limite di cui all'articolo 101 del D.lgs. 152/06, commi 1 e 2, i seguenti rifiuti e materiali, purché provenienti dal proprio Ambito territoriale ottimale oppure da altro Ambito territoriale ottimale sprovvisto di impianti adeguati:

- a) rifiuti costituiti da acque reflue che rispettino i valori limite stabiliti per lo scarico in fognatura;
- b) rifiuti costituiti dai rifiuti che intendono trattare. L'autorità competente può indicare quantità diverse o vietare il trattamento di specifiche categorie di rifiuti. L'autorità competente provvede altresì all'iscrizione in appositi elenchi dei gestori di impianti di trattamento che hanno effettuato la comunicazione di cui sopra.
- c) materiali derivanti dalla manutenzione ordinaria della rete fognaria nonché quelli derivanti da altri impianti di trattamento delle acque reflue urbane, nei quali l'ulteriore trattamento dei medesimi non risulti realizzabile tecnicamente e/o economicamente.

L'attività di cui sopra può essere consentita purché non sia compromesso il possibile riutilizzo delle acque reflue e dei fanghi. Nella comunicazione prevista, il Gestore del servizio idrico integrato deve indicare la capacità residua dell'impianto e le caratteristiche e quantità dei rifiuti che intende trattare. L'autorità competente può indicare quantità diverse o vietare il trattamento di specifiche categorie di rifiuti. L'autorità competente provvede altresì all'iscrizione in appositi elenchi dei gestori di impianti di trattamento che hanno effettuato la comunicazione di cui sopra.

Allo smaltimento dei rifiuti di cui sopra si applica l'apposita tariffa determinata dall'ente di governo dell'ambito.

Il produttore ed il trasportatore dei rifiuti sono tenuti al rispetto della normativa in materia di rifiuti, fatta eccezione per il produttore dei rifiuti di cui alla lettera b), che è tenuto al rispetto dei soli obblighi previsti per i produttori dalla vigente normativa in materia di rifiuti.

Il Gestore del servizio idrico integrato che tratta rifiuti è soggetto all'obbligo di tenuta del registro di carico e scarico secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di rifiuti.

Il conferimento presso gli impianti di depurazione a mezzo di autobotti può essere effettuato unicamente da Ditte in possesso di entrambi i seguenti requisiti:



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 37 di 52

- Iscrizione all'Albo Nazionale di cui al Decreto Ministero Ambiente del 21/6/91 n. 324 ovvero nelle more di detta iscrizione l'autorizzazione provinciale per il servizio di evacuazione e trasporto liquami ed essere in regola con gli adempimenti richiesti per l'iscrizione all'Albo;
- Autorizzazione rilasciata dal Gestore per il conferimento di liquami presso l'impianto.

L'autorizzazione sarà rilasciata per un periodo di quattro anni e potrà essere rinnovata. La domanda per il rilascio dell'autorizzazione o per il rinnovo della stessa dovrà essere presentata su apposito modulo opportunamente predisposto dal Gestore.

Con la presentazione della domanda l'istante si impegna a rispettare quanto previsto dal presente Regolamento in materia di conferimenti diretti all'impianto.

9.12 Acque reflue conferite agli impianti: controlli e campionamenti

È facoltà del Gestore eseguire, all'atto del conferimento dei rifiuti, opportuni controlli sulla qualità dei medesimi.

Il Gestore si riserva pertanto di verificare le qualità chimico-fisiche del materiale così conferito applicando, ove compatibili, le disposizioni di cui al precedente articolo 9.6.

I costi delle analisi sono da considerarsi a carico dell'utente.

All'atto del conferimento a mezzo autobotte all'impianto di depurazione i controlli vengono eseguiti mediante verifica dei formulari e verifica delle caratteristiche macroscopiche del refluo, ovvero presenza di fasi oleose, odore di idrocarburi o di solventi.

Qualora il controllo rilevasse una palese non conformità del rifiuto conferito, il Gestore si riserva di respingere il carico, dandone evidenza sul formulario nella parte riservata alle annotazioni.

9.13 Cucine collettive e ristoranti

Le acque reflue delle cucine collettive (stabilimenti pubblici o privati, ospedali, imprese ristoranti) devono essere pretrattate con un separatore di grassi qualora abbiano le caratteristiche per preparare un numero di pasti superiore a 200.

9.14 Piscine

Lo scarico delle acque di lavaggio, di controlavaggio dei filtri, del troppo pieno e delle acque dopo l'arresto della clorazione da almeno 48 ore, deve essere effettuato in un collettore per acque nere o miste. La valvola di svuotamento della piscina sarà di un diametro di 50 mm al massimo. Per lo svuotamento della vasca di un volume superiore a 50 mc dovrà essere fornita idonea comunicazione al Gestore.

9.15 Ospedali e case di cura

Le acque di scarico provenienti da ospedali e case di cura devono poter essere sottoposte ad adeguato trattamento di disinfezione prima di confluire in fognatura, per evitare il diffondersi di batteri patogeni, con spese a carico del soggetto conferente.

9.16 Cantieri

I cantieri edili dovranno assumere tutte le misure al fine di evitare lo sversamento nelle canalizzazioni pubbliche di materiali da costruzione o acque torbide, sabbiose o contenenti resti di cemento, che possano arrecare danno ovvero causare ostruzioni ai sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue urbane.

Il Gestore può far effettuare a spese della proprietà un controllo delle canalizzazioni pubbliche e prescrivere dei lavori di ripristino.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 38 di 52

10 DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE

10.1 Allacciamento

I costi di allacciamento, comprendono:

- le spese di preventivazione e di sopralluogo, comunque dovute dal richiedente anche qualora i lavori non vengano realizzati;
- le spese di allacciamento, dovute in caso di nuovo allacciamento o di variazione di allacciamento esistente.

Il Cliente deve curare ed ottemperare ai lavori a suo carico, a tutti gli adempimenti occorrenti all'attuazione, come l'autorizzazione del Gestore, i permessi per la manomissione di sedi stradali o di suolo pubblico o privato, nonché i provvedimenti in fatto di salvaguardia degli altri servizi tecnologici che interferiscono con i lavori e tutte le misure atte a garantire la sicurezza del traffico stradale.

Il Gestore vigila in modo che non sia compromesso il regolare funzionamento delle fognature pubbliche, provvedendo a verificare che i manufatti siano conformi alle prescrizioni tecniche impartite. Il Gestore effettua, con l'ausilio dei propri tecnici, le verifiche in corso d'opera ritenute necessarie durante l'esecuzione dei lavori, nonché il collaudo finale delle opere realizzate, con oneri a carico del Cliente stabiliti dal Gestore. In caso di non conformità delle opere realizzate, il Gestore può richiederne l'adeguamento o il rifacimento.

Nel caso di interventi di manutenzione straordinaria di reti fognarie esistenti, il Gestore provvede a propria cura e spese all'esecuzione delle opere necessarie al riordino o al rifacimento degli allacciamenti privati esistenti non idonei, fino al pozzetto di consegna, in assenza di questo, fino al limite della proprietà pubblica.

Nel caso di domanda di somministrazione per utenze su strade non canalizzate, la richiesta deve essere presentata all'Ufficio del Gestore, su appositi moduli e secondo le modalità previste dallo stesso.

Nella domanda deve essere specificata l'ubicazione dell'immobile per cui si richiede l'allaccio e il tipo di utenza in relazione all'utilizzazione dell'acqua per la quale si chiede l'allacciamento.

L'opera di ampliamento del tratto di rete verrà eseguita a totale carico dell'utente, il quale dovrà provvedere anche ad ottenere eventuali nulla osta di terzi titolari di diritti insistenti sul tratto interessato. L'opera diverrà di proprietà pubblica e il Gestore potrà concedere l'allacciamento ad altri utenti limitrofi senza che l'utente promotore dell'ampliamento della rete vanti alcun diritto o richieda alcun rimborso.

Il Gestore, nel caso di un interesse pubblico e a suo insindacabile giudizio, potrà valutare, su richiesta degli interessati, la fornitura del materiale necessario per l'esecuzione dell'opera.

Nel caso in cui la rete di fognatura pubblica graviti su una proprietà privata, su di essa esiste una servitù pubblica di passaggio sottoservizi. L'autorizzazione del Gestore è da ritenersi rilasciata a tutto rischio e pericolo del richiedente ritenendosi il Gestore sollevato da ogni e qualsiasi responsabilità civile e penale che potrebbe derivare in conseguenza dei lavori eseguiti sul suolo privato dal richiedente. Sono altresì a carico del richiedente le servitù di passaggio e/o accordi tra i privati per la realizzazione dell'allacciamento alla fognatura pubblica; in tal caso il richiedente dovrà provvedere agli atti tecnici necessari per la realizzazione dei lavori su suolo privato, attenendosi alle prescrizioni tecniche del Gestore, mentre a quest'ultimo competerà una funzione di controllo.

10.2 Manutenzione, pulizia e riparazione dei manufatti di allacciamento

La manutenzione straordinaria e le eventuali riparazioni delle opere di allacciamento sul suolo pubblico sono a carico del Gestore, al contrario di quelle su suolo privato che sono a carico dell'Utente.

Rimangono a carico dell'utente sull'intero tratto di allacciamento gli interventi di pulizia e spurgo.

È altresì a carico dell'utente l'intervento di rifacimento dell'allacciamento esistente quando questo risulti obsoleto, sottodimensionato o comunque inservibile. Il suddetto rifacimento dovrà essere attuato secondo quanto disposto dal cap. 7 del presente regolamento.

Gli Utenti sono responsabili di ogni danno a terzi o alle infrastrutture pubbliche che dovesse derivare da carente manutenzione e pulizia o dalla mancata riparazione, nonché da uso difforme dalle norme, anche del presente regolamento, dei manufatti di allacciamento ubicati in suolo privato.

È facoltà del Gestore competente emettere ordinanza nei confronti degli utenti per l'esecuzione dei lavori di manutenzione, pulizia e riparazione suddetti con l'indicazione di un termine di ultimazione trascorso il quale provvede d'ufficio, ponendo a carico dell'utente inadempiente i relativi costi e/o irrogando le sanzioni previste.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 39 di 52

10.3 Norma di rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento, si rinvia alla normativa statale e regionale vigente in materia, nonché alle delibere di ARERA e dell'Ufficio d'Ambito.

10.4 Sanzioni

Ferma restando l'applicazione delle norme sanzionatorie di cui al titolo V della parte terza del D.lgs. 152/06, in caso di inosservanza delle prescrizioni dell'autorizzazione allo scarico l'Autorità competente procede, secondo la gravità dell'infrazione:

- a) alla diffida, stabilendo un termine entro il quale devono essere eliminate le inosservanze;
- b) alla diffida e contestuale sospensione dell'autorizzazione per un tempo determinato, ove si manifestino situazioni di pericolo per la salute pubblica e per l'ambiente;
- c) alla revoca dell'autorizzazione in caso di mancato adeguamento alle prescrizioni imposte con la diffida e in caso di reiterate violazioni che determinino situazione di pericolo per la salute pubblica e per l'ambiente.

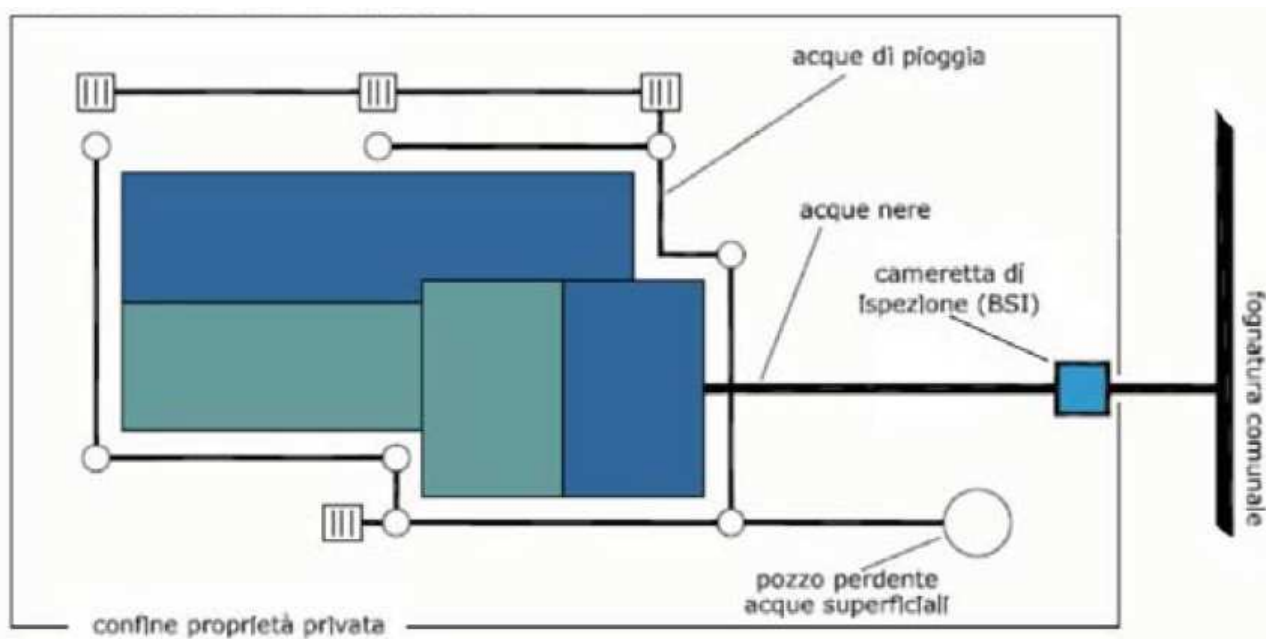
L'Utente che causa danno o inconvenienti alle strutture fognarie o ai sistemi di depurazione, è tenuto al risarcimento dei danni diretti o indiretti causati, ferma restando la responsabilità diretta per danni causati a terzi.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 40 di 52

ALLEGATO 1 - SCHEMI TIPO SISTEMI FOGNARI INTERNI

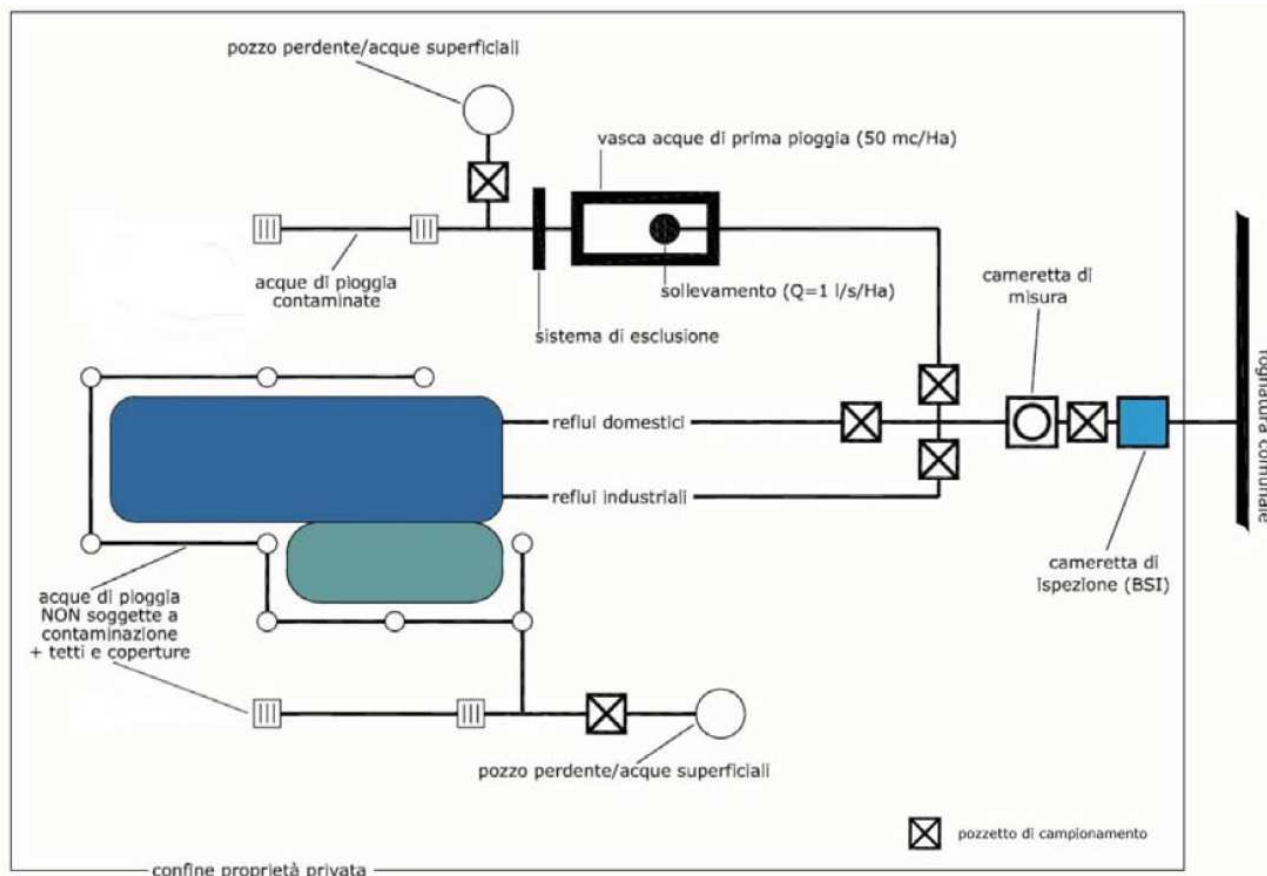
INSEDIAMENTO CIVILE



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 41 di 52

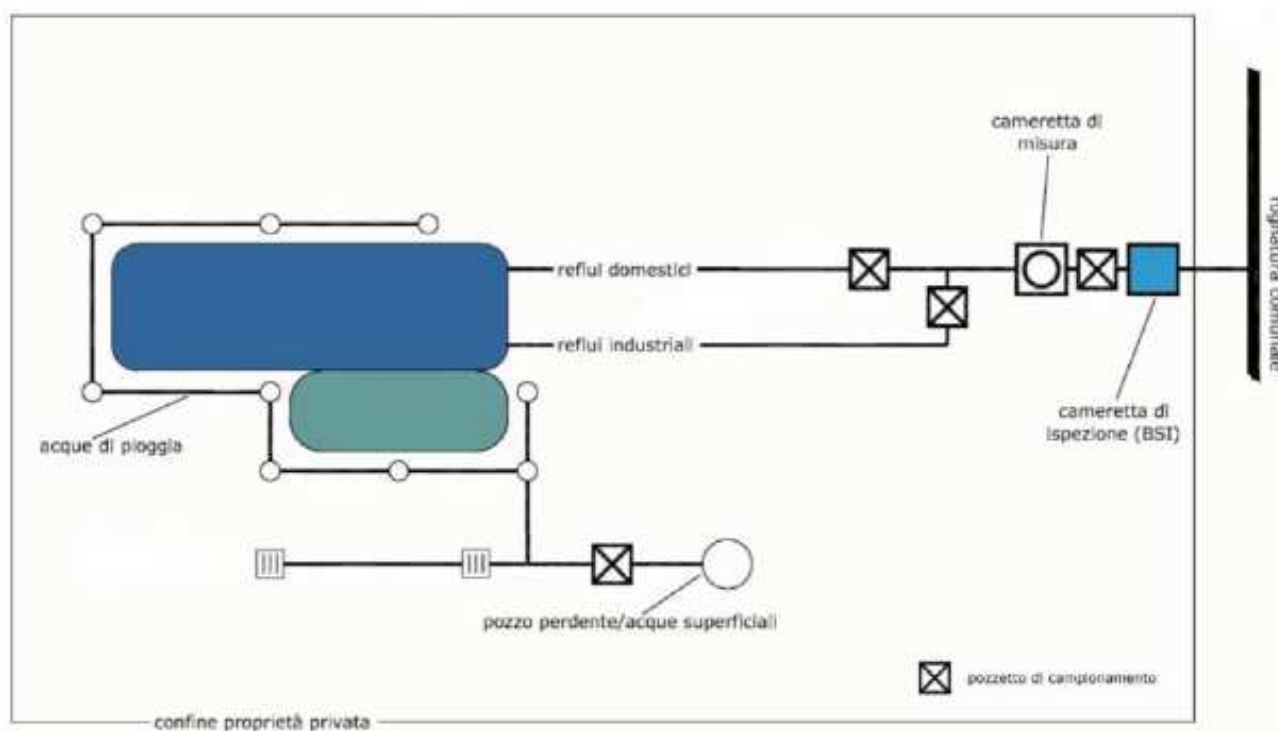
INSEDIAMENTO PRODUTTIVO SOGGETTO AL R.R. N. 4/2006



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 42 di 52

INSEDIAMENTO PRODUTTIVO NON SOGGETTO AL R.R. N. 4/2006





UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

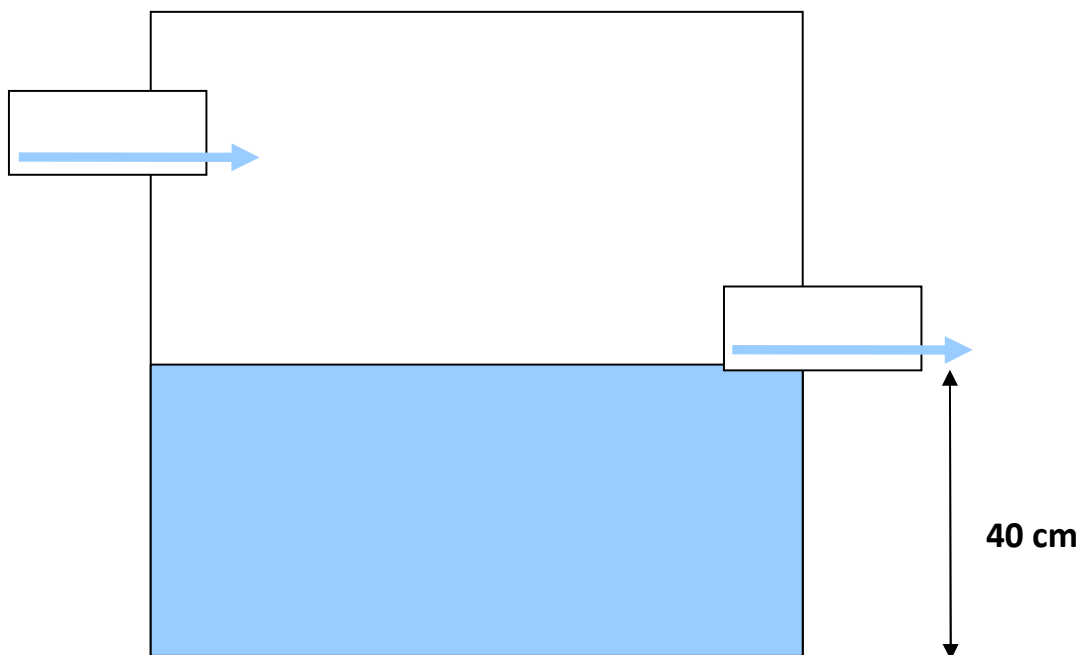
Pag. 43 di 52

ALLEGATO 2 – SCHEMI TIPO

SCHEMA TIPO POZZETTO DI CAMPIONAMENTO

Dimensioni interne: 50 cm x 50 cm

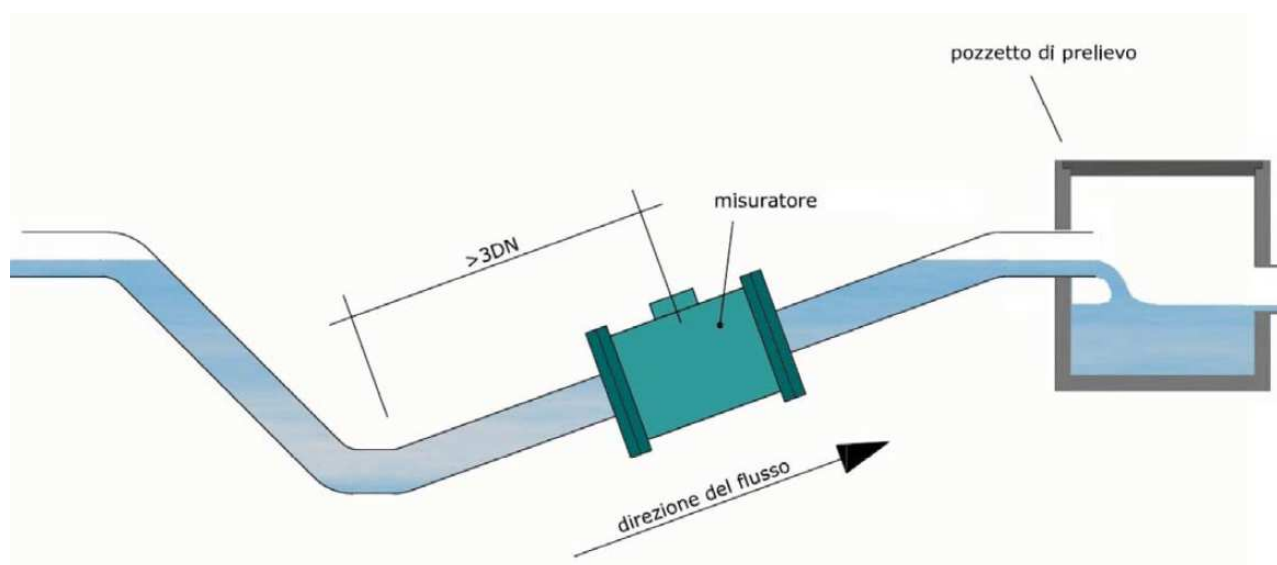
Battente: minimo 40 cm



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 44 di 52

SCHEMA TIPO INSTALLAZIONE MISURATORE DI PORTATA SULLO SCARICO (MPS) PER TUBAZIONI CON SCARICO A GRAVITA'





UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 45 di 52

ALLEGATO 3 – DENUNCIA ANNUALE DEGLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI



Servizio Idrico Integrato
SECAM SPA
Via Trieste, 36/A – 23100 Sondrio

ALLEGATO "C" - MODELLO DI DENUNCIA ANNUALE DEGLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI IN PUBBLICA FOGNATURA

ANNO 2015

1 – DATI DEL LEGALE RAPPRESENTANTE / TITOLARE

NOME E COGNOME	
DATA DI NASCITA	LUOGO DI NASCITA
RESIDENZA	

2 – DATI DELL'INSEDIAMENTO

RAGIONE SOCIALE	
P.IVA	
UBICAZIONE (COMUNE – INDIRIZZO)	
ATTIVITA' SVOLTA	
SEDE LEGALE	
N° TELEFONO	EMAIL
AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO RILASCIATA DA _____ IL _____	

3 – DATI DI DENUNCIA – QUANTITA' – PRELIEVO

DICHIARARE LE ACQUE PRELEVATE DALLE VARIE FONTI		LETTURA ANNO PRECEDENTE		LETTURA AL 31.12.2015		VOLUMI PRELEVATI
FONTE	N° MATRICOLA	DATA	LETTURA	DATA	LETTURA	mc/anno
ACQUEDOTTO						
ACQUEDOTTO						
ACQUEDOTTO						
ACQUEDOTTO						
POZZO AD USO PRIVATO						
POZZO AD USO PRIVATO						
POZZO AD USO PRIVATO						
ALTRE FONTI SPECIFICARE						



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 46 di 52

In questa pagina il titolare dello scarico indica i dati identificativi personali e della società, i riferimenti dell'autorizzazione allo scarico in corso di validità, oltre a riportare il/i numero/i di matricola delle fonti di approvvigionamento idrico e relative letture rilevate al 31 dicembre di ciascun anno, al fine di definire il volume approvvigionato annualmente.



Servizio Idrico Integrato
SECAM SPA
Via Trieste, 36/A – 23100 Sondrio

Ai sensi del D.Lgs. 152/06 e ss. mm. ed ii. e di quanto previsto dal Regolamento del Servizio di SECAM SPA

DICHIARA PER L'ANNO 2015

4 – DATI DI DENUNCIA – QUANTITA' DA DEFALCARE – IN QUESTA TABELLA DOVRANNO ESSERE DICHIARATI I QUANTITATIVI PRELEVATI E NON SCARICATI (AD ES. PER INTEGRAZIONE NEL PRODOTTO, PER EVAPORAZIONE, RAFFREDDAMENTO A CICLO CHIUSO, USO IRRIGUO, ECC...). SPECIFICARE SEMPRE L'USO.

UTENZA		LETTURA ANNO PRECEDENTE		LETTURA AL 31.12.2015		VOLUMI A DEFALCO
USO	N° MATRICOLA	DATA	LETTURA	DATA	LETTURA	mol/anno

5 – DATI DI DENUNCIA – QUANTITA' DA DEFALCARE – IN QUESTA TABELLA DOVRANNO ESSERE DICHIARATI I QUANTITATIVI PRELEVATI E NON SCARICATI PERCHÉ SMALTITI COME RIFIUTI LIQUIDI.

DICHIARARE LE QUANTITA' NON SCARICATE			
CODICE CER	DESCRIZIONE	DATA	VOLUMI A DEFALCO mol/anno
TOTALE			

Nella sezione 4) il Titolare dello scarico, qualora presenti, indica numero di matricola e lettura degli strumenti di misura dei volumi di acqua approvvigionata che tuttavia non vengono recapitati in pubblica fognatura (ad esempio acqua che nel ciclo produttivo viene dispersa sottoforma di vapore, ovvero inglobata nel prodotto finito).

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 47 di 52

Nella sezione 5) il Titolare dello scarico indica i volumi di acqua approvvigionata che tuttavia non vengono recapitati in pubblica fognatura, in quanto smaltiti come rifiuti liquidi tramite ditte autorizzate. Tali quantitativi devono coincidere con quelli riportati sui formulari di smaltimento rifiuti, che il Titolare dello scarico deve allegare al modello di denuncia.

Le sezioni 4) e 5) non sono da compilarsi nel caso in cui la quantità di acqua approvvigionata coincida con quella scaricata in pubblica fognatura.

Il volume d'acqua impiegato per mensa, servizi igienici e/o irrigazione delle aree verdi non è da considerarsi fra le quantità da defalcare.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 48 di 52



Servizio Idrico Integrato
SECAM SPA
Via Trieste, 36/A – 23100 Sondrio

6 – RIEPILOGO – ACQUE REFLUE INDUSTRIALI SCARICATE NELLE PUBBLICHE FOGNATURE
(TOTALE DEL PUNTO 3 SOTTRATTO DEI TOTALI DI CUI AI PUNTI 4 E 5).

RIEPILOGO ACQUE REFLUE INDUSTRIALI SCARICATE NELLE PUBBLICHE FOGNATURE		
QUANTITA' ACQUA PRELEVATA, PUNTO 3 (metri cubi)	TOTALE ANNO	
TOTALE VOLUMI A DEFALCO, PUNTO 4 E 5 (metri cubi)	TOTALE ANNO	
QUANTITATIVO DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI SCARICATE IN PUBBLICA FOGNATURA (metri cubi)		
TOTALE DEL PUNTO 3 SOTTRATTO DEI TOTALI DI CUI AI PUNTI 4 E 5).	TOTALE ANNO	

N.B.: LE DETRAZIONI A TERMINI DI LEGGE SARANNO EFFETTUATE DA SECAM SPA – SI POTRANNO DEFALCARE DAL CONTEGGIO SOLO I VOLUMI CHE L'AZIENDA POTRA' MISURARE DI AVER IMPIEGATO NEL PRODOTTO O DISPERSO O SMALTITO COME RIFIUTO LIQUIDO. IN CASO DI COMPILAZIONE DELLA SCHEDA DI DEFALCO DELLE ACQUE SMALTITE COME RIFIUTO, LA DITTA DOVRA' ALLEGARE COPIA DEI FORMULARI E REGISTRI. SECAM SI RISERVA DI VALIDARE O MENO L'EVENTUALE VOLUME DA DEFALCARE CHE VERRA' INDICATO NEI PUNTI 4-5-6 DEL PRESENTE MODELLO.

7 – DATI DI DENUNCIA – QUANTITA' SCARICATE COME RILEVATO DA CONTATORE ALLO SCARICO. IN CASO DI PRESENZA DI CONTATORE SULLO SCARICO NON DOVRANNO ESSERE COMPILATI I PUNTI 4, 5, 6.

DICHIARARE LE QUANTITA' CONTEGGIATE DA CONTATORI PRESENTI SUI MANUFATTI DI SCARICO				VOLUME SCARICATO
UBICAZIONE	N° MATRICOLA	LETTURA PRECEDETE	LETTURA 31/12/2015	mc/anno

Al punto 6) il Titolare dello scarico riepiloga i dati relativi ai volumi approvvigionati che, sottratti dei volumi “dispersi” di cui ai punti 4) e 5) (se presenti), definiscono il volume scaricato in pubblica fognatura.

Qualora presente, il titolare dello scarico indica al punto 7) numero di matricola e letture del misuratore di portata sullo scarico al 31 dicembre di ciascun anno, al fine di determinare il volume annuo scaricato.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 49 di 52



Servizio Idrico Integrato
SECAM SPA
Via Trieste, 36/A – 23100 Sondrio

8 – DATI DI DENUNCIA – QUALITA' ACQUE REFLUE INDUSTRIALI (valori medi).
PARAMETRO UNITA' DI MISURA VALORE

PARAMETRO	U.M.	VALORE	PARAMETRO	U.M.	VALORE
COD	mg/l		AZOTO AMM.	mg/l	
BOD5	mg/l		AZOTO TOTALE	mg/l	
S.S. TOT.	mg/l		OLI E GRASSI	mg/l	
FOSFORO TOT.	mg/l				
OLI E GRASSI	mg/l				
AZOTO NITRICO	mg/l				
AZOTO NITROSO	mg/l				

I dati qualitativi sono stati desunti da n° _____ analisi allegate alla presente denuncia.

Qualora l'Ente Gestore abbia provveduto ad effettuare propri controlli sul sito, l'azienda ha la possibilità di utilizzare gli stessi per il calcolo dei corrispettivi sulla base dei valori medi riscontrati.

IN QUESTO CASO NON E' NECESSARIO ALLEGARE ANALISI E COMPILARE LA TABELLA RELATIVA AI VALORI MEDI. BARRARE LA CASELLA SOTTOSTANTE IN CASO DI SCELTA DI QUESTA OPZIONE.

IL SOTTOSCRITTO LEGALE RAPPRESENTANTE AUTORIZZA L'ENTE GESTORE AD UTILIZZARE I VALORI MEDI DESUNTI DAI PRELIEVI EFFETTUATI DURANTE L'ANNO PER IL CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

☐

Il dichiarante attesta ai sensi di legge che la presente denuncia è completa e veritiera e rimane a disposizione per gli accertamenti che SECAM SPA riterrà opportuno predisporre.

RIFERIMENTO AZIENDALE / DATI DEL COMPILATORE _____

DATA _____ TIMBRO E FIRMA _____

(legale rappresentante)

DATA _____ TIMBRO E FIRMA _____

Qualora ne sia in possesso, il Titolare dello scarico riporta al punto 8) l'esito dei campionamenti analitici svolti sullo scarico industriale durante l'anno cui si riferisce la denuncia del volume di scarico (eventualmente riportando il valore medio, nel caso siano stati svolti più campionamenti). I referti analitici cui si fa riferimento devono essere allegati al modello di denuncia annuale degli scarichi industriali.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 50 di 52

Qualora il Titolare dello scarico non sia in possesso di analisi sui reflui scaricati in pubblica fognatura, per la determinazione della tariffa industriale si adotteranno i criteri previsti dalla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 51 di 52

ALLEGATO 4 – CAMPIONAMENTI ANALITICI

QUANTITA' REFLUO SCARICATO mc/anno	ANALISI ANNUALI
da 0 a 50	1 analisi ogni due anni
da 51 a 2.000	1 analisi
da 2001 a 5.000	3 analisi
da 5.001 a 15.000	6 analisi
oltre i 15.000	12 analisi

Parametri da verificare a seconda della tipologia di attività svolta:

INDUSTRIE DOLCIARIE, CASEARIE, CONSERVIERE, PASTIFICI: COD, BOD5, SST, Fosforo Totale, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto TKN, Azoto Totale, Cloro Attivo Libero, Solfuri, Solfiti, Solfati, Grassi e Oli Animali/Vegetali, Tensioattivi Totali, pH.

AUTOLAVAGGI, DISTRIBUTORI CARBURANTI, OFFICINE, AUTODEMOLIZIONI, IMP. PRODUZIONE ASFALTO, CARROZZERIE, FUST. ACCIAIO: COD, BOD5, SST, Fosforo Totale, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto TKN, Azoto Totale, Fluoruri (SOLO PER DECAPPAGGI), Grassi e Oli Animali/Vegetali, Tensioattivi Totali, pH, Idrocarburi Totali.

SALUMIFICI, MACELLERIE: COD, BOD5, SST, Fosforo Totale, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto TKN, Azoto Totale, Cloruri, Fluoruri, Solfuri, Solfiti, Solfati, Grassi e Oli Animali/Vegetali, Tensioattivi Totali, pH.

CASE VINICOLE: COD, BOD5, SST, Tensioattivi Totali, Ph, Fosforo Totale, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto TKN, Azoto Totale.

PISCINE COMUNALI: COD, BOD5, SST, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto Tkn, Azoto Totale, Cloro Attivo Libero, Cloruri, pH, Alluminio.

LAVORAZIONE MARMO: COD, BOD5, SST, Solidi Sedimentabili, Piombo, Solfati, Cloruri, pH

VETRERIE: COD, BOD5, SST, Solidi Sedimentabili, Piombo, Fluoruri, pH

LAVAGGIO MELE: COD, BOD5, SST, pH, Pesticidi

TELERISCALDAMENTO: COD, BOD5, SST, Solidi Sedimentabili, Nichel, Cromo, Zinco, Rame Ferro, pH

PRODUZIONE IMPIANTI REFRIGERAZIONE (VASCA PROVA SERPENTINE): COD, BOD5, SST, Fosforo Totale, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto TKN, Azoto Totale, Oli Minerali, pH

TINTORIE: COD, BOD5, S.S. Totali, Colore, Solfati, Cloruri, Tensioattivi Totali, Fosforo Totale, pH, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto TKN, Azoto Totale, Idrocarburi

STAMPERIE: COD, BOD5, S.S. Totali, Colore, Solfati, Cloruri, Tensioattivi Totali, Fosforo Totale, Ph, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto TKN, Azoto Totale

DEPOSITO-RECUPERO MATERIALE FERROSO: COD, BOD5, SST, Fosforo Totale, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto TKN, Azoto Totale, Grassi e Oli Animali/Vegetali, Tensioattivi Totali, pH, Idrocarburi Totali, Ferro, Zinco, Piombo, Nichel, Rame, Cromo

DEPOSITO INERTI: COD, BOD5, SST, Idrocarburi, Piombo, Ferro, Zinco, Rame, pH

LAVANDERIE: COD, BOD5, S.S. totali, Colore, Odore, Temperatura, pH, Cloruri, Fosforo Totale, Tensioattivi Totali, Grassi e Oli Animali/Vegetali, Azoto Ammoniacale, Azoto Nitrico, Azoto Totale



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 52 di 52

FARMACEUTICA: COD, BOD5, SST, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto TKN, Azoto Totale, Cloruri, pH, Fosforo, Tensioattivi

SCARICO CENTRALE AERAZIONE, TORRI EVAPORATIVE, CONDENZA CELLA FRIGO: COD, BOD5, SST, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto TKN, Azoto Totale, pH, Fosforo Totale

INDUSTRIA TESSILE: COD, BOD5, SST, Azoto Nitrico, Azoto Nitroso, Azoto Ammoniacale, Azoto TKN, Azoto Totale, pH, Fosforo Totale, Tensioattivi

L'obbligo di analisi sui parametri sopra indicati potrà subire variazioni ad insindacabile giudizio del Gestore qualora si evidenzino la necessità di approfondimenti specifici; parimenti, il Gestore potrà anche rilevare la non necessità di effettuare talune analisi.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 1 di 38

MODIFICHE AL REGOLAMENTO DEL SII con note alle proposte di modifica

TESTO DEL REGOLAMENTO DEL SII VIGENTE	PROPOSTE DI MODIFICA	Note alle proposte di modifica
- Ex Deliberazione di Consiglio provinciale n.17 del 09 maggio 2019 - <u>N.B. Gli articoli non esposti nel seguito si intendono non suscettibili di proposte di modifica</u> 1 DISPOSIZIONI GENERALI 1.10 Definizioni 41 Acque reflue domestiche: acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi, derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche. 42 Acque reflue assimilate alle domestiche: quelle che presentano caratteristiche qualitative equivalenti alle domestiche e provenienti dalle attività specificate dall'articolo 101 comma 7 lettere dalla a) alla f) del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, alle condizioni ivi specificate. 43 Acque reflue non domestiche: qualsiasi tipo di acque scaricate da edifici in cui si svolgono attività commerciali o industriali, diverse dalle acque reflue domestiche, assimilate alle domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento. 44 Acque reflue urbane: acque reflue domestiche o il miscuglio di acque reflue civili, di acque reflue industriali	1 DISPOSIZIONI GENERALI 1.10 Definizioni 43 acque reflue urbane: acque reflue domestiche o il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali ovvero meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato; 44 acque meteoriche di dilavamento: la parte delle acque di una precipitazione atmosferica che, non	1 DISPOSIZIONI GENERALI 1.10 Definizioni Riscrittura delle definizioni n.43-44-45-46-47-48 e introduzione delle nuove definizioni n.49-50-51 il tutto per la corretta definizione e classificazione delle acque reflue e i relativi sistemi di smaltimento. Le definizioni introdotte fanno slittare i numeri. Riscritta la definizione di "Cauzione", nell'ipotesi di non prevedere più la cauzione versata al Gestore d'Ambito ma direttamente all'Ente Gestore della strada manomessa.

ovvero meteoriche di dilavamento. 45 Acque bianche: acque di innaffiamento provenienti da giardini, orti, parchi pubblici o privati, acque sorgive. 46 Acque nere: acque reflue domestiche, acque reflue industriali, acque di prima pioggia. 47 Fognature a sistema misto: se raccoglie e allontana acque bianche e nere nelle stesse canalizzazioni.	assorbita o evaporata, dilava le superfici scolanti; 45 acque reflue industriali: qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici od impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento; 46 superficie scolante l'insieme di strade, cortili, piazzali, aree di carico e scarico e di ogni altra analoga superficie scoperta, alle quali si applicano le disposizioni sullo smaltimento delle acque meteoriche di cui al Regolamento Regionale n. 4 del 24/03/2006; 47 acque meteoriche di prima pioggia: quelle corrispondenti, nella prima parte di ogni evento meteorico, ad una precipitazione di 5 mm uniformemente distribuita sull'intera superficie scolante servita dalla rete di raccolta delle acque meteoriche; 48 acque di seconda pioggia: la parte delle acque meteoriche di dilavamento eccedente le acque di prima pioggia; 49 acque di lavaggio: le acque, comunque approvvigionate, attinte o recuperate, utilizzate per il lavaggio delle superfici scolanti e qualsiasi altra acqua di origine non meteorica venga ad interessare le medesime superfici direttamente o indirettamente. 50 Fognature a sistema misto: se raccoglie e allontana in una unica tipologia di canalizzazione: acque reflue domestiche e assimilate alle domestiche, acque reflue industriali, acque meteoriche di prima pioggia e, quando non possibile recapito alternativo, anche le acque meteoriche di dilavamento, acque di lavaggio e di seconda pioggia nel caso non sia attuata la separazione fra la prima e la seconda pioggia.	
---	--	--

~~48 Fognature a sistema separato: se raccoglie e allontana acque bianche e nere in canalizzazioni distinte.~~

.....

58 Cauzione: somma richiesta all'utente a garanzia dell'eventuale ripristino di lavori che esso ha ritenuto di non far eseguire al Gestore d'ambito e che sono risultati difformi dai regolamenti vigenti.

51 Fognature a sistema separato: se raccoglie e allontana in una tipologia di canalizzazione: acque reflue domestiche e assimilate alle domestiche, acque reflue industriali e acque meteoriche di prima pioggia, mentre in una canalizzazione distinta dalla precedente: acque meteoriche di dilavamento, acque di lavaggio e acque di seconda pioggia nel caso sia attuata la separazione fra la prima e la seconda pioggia.

.....

61 Cauzione: somma richiesta all'utente da parte dell'ente proprietario della viabilità a seguito di richiesta di manomissione suolo pubblico.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 5 di 38

ACQUE POTABILI	ACQUE POTABILI	ACQUE POTABILI
2 GENERALITÀ 2.1 Oggetto Il Gestore concede normalmente erogazioni di acqua potabile con il sistema a contatore. concede inoltre erogazioni a bocca libera per il servizio di estinzione di incendi. Le erogazioni sono effettuate nel rispetto delle normative di settore comunitarie, nazionali e regionali ed alle condizioni indicate dal presente Regolamento. Le concessioni possono essere temporanee o permanenti e vengono accordate sotto l'osservanza delle condizioni del presente regolamento e di quelle speciali che, caso per caso, possono essere fissate nel contratto di somministrazione di cui al seguente capitolo 3. Le concessioni di erogazione sono accordate per gli usi specificati nella scrittura di somministrazione; non sono comunque ammessi utilizzi difforni da quelli previsti dagli articoli 2.2, 2.3, 2.4. 2.4 Impianti antincendio Il Gestore non si assume responsabilità nel caso di eventuali interruzioni di flusso o di variazioni di pressione dovute a causa di forza maggiore. In caso di impianti a pioggia l'allaccio deve essere corredato di un apparecchio di misura avente diametro nominale compatibile con la rete distributiva in accordo a quanto stabilito dal Gestore.	2 GENERALITÀ 2.1 Oggetto Il Gestore concede normalmente erogazioni di acqua potabile con il sistema a contatore. Le erogazioni sono effettuate nel rispetto delle normative di settore comunitarie, nazionali e regionali ed alle condizioni indicate dal presente Regolamento. <i>[idem]</i> <i>[idem]</i> 2.4 Impianti antincendio Il Gestore non si assume responsabilità nel caso di eventuali interruzioni di flusso o di variazioni di pressione dovute a causa di forza maggiore. L'allaccio deve essere corredato di un apparecchio di misura avente diametro nominale compatibile con la rete distributiva in accordo a quanto stabilito dal Gestore. Gli impianti a bocca o ad idranti sono sottoposti alla	2 GENERALITÀ 2.1 Oggetto Eliminazione della possibilità di concedere erogazioni a bocca libera senza contatore, introducendo quindi anche per le nuove fornitura antincendio il montaggio obbligatorio del contatore. In tale contesto è da distinguere fra rete antincendio pubblica e relativi idranti stradali pubblici, che possono rimanere privi di contatore, dai contratti di fornitura di acqua ad uso antincendio e relativi punti di erogazione verso le utenze, che sono invece soggetti a fatturazione e pertanto viene stabilito l'obbligo del contatore. 2.4 Impianti antincendio Ribadito l'obbligo di montaggio contatore anche sull'impianto antincendio come da indicazione introdotta nell'articolo 2.1.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Gli impianti a bocca o ad idranti sono sottoposti alla seguente disciplina: a) l'Utente ha diritto di servirsi della bocca antincendio (o dell'idrante) esclusivamente in caso di incendio, limitatamente alle operazioni relative allo spegnimento e/o per effettuare prove di funzionalità dell'impianto antincendio, pena l'applicazione delle sanzioni previste dal punto 5.8 del presente Regolamento; b) ai rubinetti delle singole manichette antincendio viene applicato dal Gestore uno speciale sigillo; nel caso di incendio, entro sette giorni dall'evento, l'utente deve formalizzare al Gestore l'avvenuta attivazione delle bocche, in modo da provvedere ad una nuova sigillatura; c) al fine di verificare eventuali usi impropri, il Gestore si riserva la facoltà di installare un idoneo misuratore di opportuno calibro sull'allacciamento delle bocche antincendio; d) il canone a forfait per la disponibilità di bocche antincendio è stabilito nei provvedimenti tariffari deliberati dall'Autorità di Ambito e sarà dovuto solo dai soggetti privati che eventualmente ne faranno richiesta.	seguente disciplina: <i>[idem]</i> <i>[idem]</i> <i>[idem]</i> <i>[idem]</i>	
--	---	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 7 di 38

3 CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE 3.1 Richiesta di somministrazione su utenze non allacciate Il Gestore potrà concordare con l'Utente che i lavori per la realizzazione dell'allaccio o parte di essi vengano effettuati direttamente da quest'ultimo: in tal caso l'Utente dovrà provvedere agli atti tecnici necessari per la realizzazione dei lavori attenendosi alle prescrizioni tecniche del Gestore, mentre a quest'ultimo competerà una funzione di controllo. La richiesta di allaccio e conseguente fornitura può essere rifiutata dal Gestore nei casi in cui, in relazione alla rete distributiva, al previsto tipo di impiego e agli impianti di utilizzazione, condizioni tecniche previste dal presente Regolamento o dalle norme di legge vi si oppongano e/o in qualsiasi caso a seguito di verifica il Gestore lo ritenga opportuno e giusto per il servizio. Qualora l'esecuzione dei lavori venga procrastinata per oltre tre mesi per motivi dipendenti esclusivamente dall'Utente, il Gestore ha la facoltà di procedere, prima dell'esecuzione dei lavori, all'aggiornamento	3 CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE 3.1 Richiesta di somministrazione su utenze non allacciate Il Gestore potrà concordare con l'Utente che i lavori per la realizzazione dell'allaccio o parte di essi vengano effettuati direttamente da quest'ultimo: in tal caso l'Utente dovrà provvedere agli atti tecnici necessari per la realizzazione dei lavori attenendosi alle prescrizioni tecniche del Gestore. All'ente proprietario della viabilità dovrà inoltre essere versata, da parte dell'Utente, eventuale cauzione per la manomissione del suolo pubblico, con modalità e importo stabiliti dall'Ente stesso. Degli adempimenti indicati nel presente comma è necessario dare prova al Gestore, per consentire il proseguo della pratica di allacciamento. Al Gestore competerà una funzione di controllo durante l'esecuzione dell'allacciamento. <i>[idem]</i>	3 CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE 3.1 Richiesta di somministrazione su utenze non allacciate Inserito il comma sull'obbligo dell'utente al versamento della cauzione per la manomissione del suolo pubblico direttamente all'Ente gestore della strada e non più a Gestore d'Ambito.
---	---	---

dell'importo del contributo di cui sopra, previo preavviso al titolare del Contratto. Qualora nel corso della realizzazione l'Utente rinunciasse all'allacciamento, per qualunque motivo, lo stesso si obbliga al pagamento del contributo, oltre alle spese accessorie e/o conseguenti. 3.10 Risoluzione del contratto Il Contratto potrà essere risolto di diritto dal Gestore nei seguenti casi: • dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti; • distruzione dell'immobile; • uso diverso della somministrazione da quello stabilito in Contratto; • sub-fornitura del servizio; • accertata manomissione di sigilli e/o compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore. Nel caso di risoluzione del Contratto nei casi c),d),e), l'Utente è tenuto al pagamento di tutto quanto dovuto sulla base del Contratto stesso, oltre ai costi per la chiusura della presa stradale e per la rimozione dell'apparecchio di misura, salvo il diritto del Gestore al risarcimento di ogni danno subito. La stipula di un nuovo Contratto con lo stesso Utente, il cui Contratto sia stato risolto ai sensi di quanto previsto ai precedenti punti, è subordinata al pagamento di quanto dovuto ai sensi del precedente comma.	<i>[idem]</i> 3.10 Risoluzione del contratto Il Contratto potrà essere risolto di diritto dal Gestore nei seguenti casi: 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) accertata manomissione di sigilli e/o compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore. Nel caso di risoluzione del Contratto nei casi c),d),e), l'Utente è tenuto al pagamento di tutto quanto dovuto sulla base del Contratto stesso, oltre ai costi per la chiusura della presa stradale e per la rimozione dell'apparecchio di misura, salvo il diritto del Gestore al risarcimento di ogni danno subito. La stipula di un nuovo Contratto con lo stesso Utente, il cui Contratto sia stato risolto ai sensi di quanto previsto ai precedenti punti, è subordinata al pagamento di quanto dovuto ai sensi del precedente comma.	3.10 Risoluzione del contratto Sostituito l'elenco puntato con l'elenco sequenziale a lettere, in coerenza alla prosecuzione dell'enunciazione dell'articolo.
---	--	--



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 9 di 38

Inoltre, il contratto potrà essere risolto ogniqualvolta siano intervenute cause di sospensione dello stesso, non sanate dall'utente entro il termine fissato dal Gestore con relativa comunicazione.

Nei casi di sospensione e risoluzione del contratto saranno inoltre applicate le eventuali sanzioni di cui al punto 5.8 del presente Regolamento.

Inoltre, il contratto potrà essere risolto ogniqualvolta siano intervenute cause di sospensione dello stesso, non sanate dall'utente entro il termine fissato dal Gestore con relativa comunicazione.

Nei casi di sospensione e risoluzione del contratto saranno inoltre applicate le eventuali sanzioni di cui al punto 5.8 del presente Regolamento.

4 DISPOSIZIONI TECNICHE 4.1 Allaccio Per allaccio si intende il complesso costituito dal tratto di tubazione e dalle apparecchiature, dispositivi ed elementi compresi tra la condotta adduttrice e l'apparecchio di misura. L'acqua viene somministrata all'utente al rubinetto di presa collocato in apposito pozzetto al limite della proprietà privata, in maniera tale che gli addetti del Gestore possano facilmente accedervi. Ad eccezione del misuratore di consumo, il suddetto rubinetto delimita la proprietà degli impianti del Gestore da quella dell'utente ed identifica il punto di consegna della fornitura, salvo diverse situazioni previste dal Gestore. All'atto del rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento spetta al competente ufficio del Gestore: • stabilire il diametro della presa e le dimensioni del contatore in relazione alla tipologia d'utenza; • scegliere il luogo per la realizzazione dell'allacciamento; • individuare collocazione e caratteristiche della nicchia per il contatore; • determinare eventuali condizioni speciali relativamente alle modalità dell'erogazione. 4.2 Lavori di allaccio e manutenzione Gli interventi per la realizzazione dell'opera di presa sulla rete di distribuzione pubblica, le relative manovre sulla	4 DISPOSIZIONI TECNICHE 4.1 Allaccio Per allaccio si intende il complesso costituito dal tratto di tubazione e dalle apparecchiature, dispositivi ed elementi compresi tra la condotta adduttrice e l'apparecchio di misura. L'acqua viene somministrata all'utente al rubinetto di presa collocato in apposito pozzetto al limite della proprietà privata, in maniera tale che gli addetti del Gestore possano facilmente accedervi. Ad eccezione del misuratore di consumo, il suddetto rubinetto delimita la proprietà degli impianti del Gestore da quella dell'utente ed identifica il punto di consegna della fornitura, salvo diverse situazioni previste dal Gestore. All'atto del rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento spetta al competente ufficio del Gestore: • stabilire il diametro della presa e le dimensioni del contatore in relazione alla tipologia d'utenza; • scegliere il luogo per la realizzazione dell'allacciamento; • individuare collocazione e caratteristiche del pozzetto o nicchia per il contatore; • determinare eventuali condizioni speciali relativamente alle modalità dell'erogazione. 4.2 Lavori di allaccio e manutenzione Gli interventi richiesti dall'utente per la realizzazione dell'opera di presa sulla rete di distribuzione pubblica, il	4 DISPOSIZIONI TECNICHE 4.1 Allaccio Introdotta nel terzo paragrafo dell'elenco puntato il termine "pozzetto" che in aggiunta a "nicchia" definiscono i luoghi di alloggiamento del contatore. L'aggiunta è fatta in coerenza all'enunciazione degli altri articoli del regolamento in cui è presente anche il termine "pozzetto". 4.2 Lavori di allaccio e manutenzione Inserimento del rifacimento dell'allacciamento esistente obsoleto o sottodimensionato fra i lavori a carico
--	---	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 11 di 38

rete necessarie per allacciare l'utenza e la posa del misuratore sono di esclusiva competenza del Gestore e le relative spese, stabilite dal Gestore, sono a carico dell'utente. Rientrano negli interventi di cui sopra anche le opere di scavo e successivo ripristino della sede stradale, mentre sono escluse le opere di scavo eseguite sulla proprietà privata. Il Gestore potrà concordare con l'Utente che i lavori di scavo e successivo ripristino della sede stradale per la realizzazione della presa o parte di essi vengano effettuati direttamente da quest'ultimo: in tal caso l'Utente dovrà provvedere agli atti tecnici necessari per la realizzazione dei lavori attenendosi alle prescrizioni tecniche impartite dal Gestore e dall'Ente proprietario competente; competerà al Gestore una funzione di controllo durante l'esecuzione dell'allacciamento. A parte la manutenzione delle tubazioni di rete, la realizzazione dell'allacciamento sulla stessa, la posa del contatore, la posa del tratto di tubo tra la rete e il	rifacimento dell'allacciamento esistente quando questo risulti obsoleto, sottodimensionato o comunque inservibile, le relative manovre sulla rete necessarie per allacciare l'utenza e la posa del misuratore sono di esclusiva competenza del Gestore e le relative spese, stabilite dal Gestore, sono a carico dell'utente. I suddetti medesimi interventi, quando eseguiti su iniziativa del Gestore, sono integralmente a cura e spese del Gestore. <i>[idem]</i> Il Gestore potrà concordare con l'Utente che i lavori di scavo e successivo ripristino della sede stradale per la realizzazione della presa o parte di essi vengano effettuati direttamente da quest'ultimo: in tal caso l'Utente dovrà provvedere agli atti tecnici necessari per la realizzazione dei lavori attenendosi alle prescrizioni tecniche impartite dal Gestore e dall'Ente proprietario competente. All'ente proprietario della viabilità dovrà inoltre essere versata, da parte dell'Utente, eventuale cauzione per la manomissione del suolo pubblico, con modalità e importo stabiliti dall'Ente stesso. Degli adempimenti indicati nel presente comma è necessario dare prova al Gestore, per consentire il proseguo della pratica di allacciamento. Competerà al Gestore una funzione di controllo durante l'esecuzione dell'allacciamento. <i>[idem]</i>	dell'utente EsPLICITATO meglio nel testo definitivo il concetto di interventi richiesti dall'utente e quindi messi a suo carico da quelli eseguiti dal gestore e quindi mantenuti a carico del Gestore stesso. Inserito il comma sull'obbligo dell'utente al versamento della cauzione per la manomissione del suolo pubblico direttamente all'Ente gestore della strada e non più a Gestore d'Ambito. Eliminazione della procedura di restituzione della cauzione dal Gestore d'Ambito all'Utente
---	---	---

contatore e la posa del tratto di tubo tra il contatore e il limite della proprietà privata, che, essendo competenza esclusiva del Gestore d'ambito dovranno essere obbligatoriamente realizzati dal personale incaricato dallo stesso, la realizzazione delle restanti lavorazioni di allaccio non rientra nel monopolio del SII, intendendo che l'utente ha la facoltà di rivolgersi a chiunque (al limite anche di eseguire i lavori in proprio). È opportuno però precisare che i lavori devono essere realizzati secondo le disposizioni contenute nel Disciplinare Tecnico, allegato n.4 alla Convenzione di affidamento del SII firmata da Ufficio d'Ambito e S.Ec.Am. S.p.A. il 25 giugno 2014. A garanzia della esecuzione dei lavori di allacciamento, è facoltà del Gestore, al momento della sottoscrizione del preventivo dell'esecuzione lavori di allacciamento, richiedere una cauzione che sarà determinata dallo stesso. La cauzione è una somma richiesta all'utente a garanzia dell'eventuale ripristino di lavori che esso ha ritenuto di non far eseguire al Gestore d'ambito e che sono risultati difformi dai regolamenti vigenti e che quindi, di conseguenza, il Gestore d'ambito deve regolarizzare. La cauzione sarà restituita ad ultimazione degli eventuali lavori di ripristino e previo nulla-osta congiunto fra Ufficio Tecnico del Gestore e l'Ente proprietario della viabilità. Sono esclusi, dalla procedura illustrata nei commi precedenti, le cauzioni versate direttamente dall'utente all'Ente proprietario della viabilità interessata dalla manomissione stradale, il Gestore, in questo caso, esercita la funzione di controllo solo durante l'esecuzione dell'allacciamento.	allegato n.4 alla Convenzione di affidamento del SII firmata da Ufficio d'Ambito e S.Ec.Am. S.p.A. il 25 giugno 2014 e successivi addendum siglati. A garanzia della esecuzione dei lavori di allacciamento, è facoltà del Gestore, al momento della sottoscrizione del preventivo dell'esecuzione lavori di allacciamento, richiedere una cauzione che sarà determinata dallo stesso. La cauzione è una somma richiesta all'utente a garanzia dell'eventuale ripristino di lavori che esso ha ritenuto di non far eseguire al Gestore d'ambito e che sono risultati difformi dai regolamenti vigenti e che quindi, di conseguenza, il Gestore d'ambito deve regolarizzare. La cauzione sarà restituita ad ultimazione degli eventuali lavori di ripristino e previo nulla-osta congiunto fra Ufficio Tecnico del Gestore e l'Ente proprietario della viabilità. Sono esclusi, dalla procedura illustrata nei commi precedenti, le cauzioni versate direttamente dall'utente all'Ente proprietario della viabilità interessata dalla manomissione stradale, il Gestore, in questo caso, esercita la funzione di controllo solo durante l'esecuzione dell'allacciamento.	Inserito richiamo a i nuovi addendum dell'allegato 4.
---	--	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 13 di 38

Nel caso di tubazioni di rete pubblica insistenti su proprietà privata, l'utente deve garantire l'accesso alla proprietà privata per l'esecuzione dei lavori necessari alla manutenzione della rete stessa. 4.3 Punto di consegna, pressione e portata La somministrazione di acqua viene effettuata dal Gestore alla bocca di presa altrimenti detta "Punto di consegna". Ad ogni utenza domestica finale è assicurata una dotazione minima pro-capite giornaliera di 150 litri nelle 24 ore. Il Gestore, a seguito di modifiche di rete o di impianti dovute ad esigenze di servizio, si riserva la possibilità di variare i valori della pressione di esercizio della rete in una determinata zona di distribuzione, nonché l'ubicazione del punto di consegna, comunicando all'Utente, con congruo preavviso, la data in cui verrà effettuata la variazione, in modo che l'Utente possa provvedere, a sue cure e spese, ad eventuali adeguamenti delle proprie installazioni. Qualora l'ubicazione e/o le dimensioni dell'edificio da servire siano tali da non risultare compatibili con i valori minimo/massimo di pressione, l'Utente dovrà provvedere a proprie cura e spese, alla realizzazione di impianto privato di sollevamento/riduttore di pressione realizzati in accordo alle prescrizioni dettate dal Gestore del servizio idrico.	Nel caso di tubazioni di rete pubblica insistenti su proprietà privata, l'utente deve garantire l'accesso alla proprietà privata per l'esecuzione dei lavori necessari alla manutenzione della rete stessa e alla realizzazione di eventuali allacciamenti che sulla stessa si rendessero necessari. 4.3 Punto di consegna, pressione e portata [idem] [idem] [idem] [idem]	Inserita autorizzazione all'esecuzione degli allacciamenti alle utenze da realizzare sulla rete pubblica transitante su proprietà privata.
---	--	---

4.9 Impianto interno Gli impianti, le condotte e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua a valle dell'apparecchio di misura, sono di proprietà dell'Utente. Questi deve provvedere alla loro installazione, gestione e manutenzione, in osservanza delle vigenti norme in materia ed avvalendosi nell'esecuzione dei lavori di imprese qualificate. L'Utente è responsabile in via assoluta ed esclusiva dei danni e delle conseguenze pregiudizievoli che possano derivare da vizi di costruzione e/o manutenzione e/o esercizio dell'impianto interno o da sua vetustà od obsolescenza. Il Gestore non può in alcun modo essere chiamato a rispondere dei danni che possono derivare dagli impianti posti sulla proprietà privata. Nel caso in cui vengano riscontrate gravi irregolarità, il Gestore può sospendere la fornitura senza alcun preavviso, riattivandola solo dopo che il Cliente abbia eseguito, a sua cura e spese, le necessarie modifiche. Si applicano in questi casi le disposizioni di cui agli articoli 3.9 e 3.10.	In ogni caso l'utente è sempre obbligato a dotare l'impianto privato a valle dell'apparecchio di misura di idoneo riduttore di pressione. Questi deve provvedere alla sua installazione, gestione e manutenzione, in osservanza delle vigenti norme in materia ed avvalendosi nell'esecuzione dei lavori di imprese qualificate. 4.9 Impianto interno Gli impianti, le condotte e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua a valle dell'apparecchio di misura, sono di proprietà dell'Utente. Questi deve provvedere alla loro installazione, gestione e manutenzione, in osservanza delle vigenti norme in materia ed avvalendosi nell'esecuzione dei lavori di imprese qualificate. È pertanto a carico dell'utente l'obbligo e l'onere di installare idonea valvola di ritegno immediatamente a valle del contatore, atta a impedire il riflusso dell'acqua nella rete pubblica. [idem] [idem]	Obbligo di installazione del riduttore di pressione da parte dell'utente a valle del contatore (tratto di impianto che è di proprietà dell'utente). 4.9 Impianto interno Obbligo di installazione della valvola di ritegno da parte dell'utente a valle del contatore (tratto di impianto che è di proprietà dell'utente).
--	--	--

5 DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE 5.1 Accertamento e determinazione dei consumi L'accertamento dei consumi avviene con cadenza semestrale sulla base della lettura dell'apparecchio di misura rilevata dal personale del Gestore. L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale preposto l'accesso agli apparecchi di misura per il rilievo dei consumi, qualora risultassero ubicati in proprietà private. Qualora non sia possibile eseguire la lettura, l'incaricato lascerà nella cassetta postale un'apposita cartolina per l'autolettura contenente tutte le informazioni necessarie; l'autolettura può essere comunicata anche telefonicamente o per via telematica. Il Gestore si riserva la facoltà di eseguire gli accertamenti dei consumi attraverso autoletture effettuate direttamente dagli intestatari dei contratti di somministrazione o da persone da essi autorizzate. In caso di mancata consegna dell'autolettura nei tempi indicati, o in caso di impossibilità di lettura del contatore, per cause non imputabili al Gestore, quest'ultimo procederà alla fatturazione del consumo medio annuo degli ultimi 3 anni, sempre che le condizioni di consumo non siano cambiate, maggiorato di 150 mc per ogni unità immobiliare ad uso domestico, e di 500 mc per gli altri usi. In quest'ultimo caso, ovvero nel caso di nuove	5 DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE 5.1 Accertamento e determinazione dei consumi L'accertamento dei consumi avviene con cadenza trimestrale o anche inferiore al trimestre a seconda della consistenza dei consumi registrati dal contatore, con un massimo di emissione di una fattura al mese e sulla base della lettura dell'apparecchio di misura rilevata dal personale del Gestore. In ogni caso dovranno essere rispettate le direttive impartite tempo per tempo da ARERA. L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale preposto l'accesso agli apparecchi di misura per il rilievo dei consumi, qualora risultassero ubicati in proprietà private. [idem] [idem] [idem] [idem]	5 DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE 5.1 Accertamento e determinazione dei consumi Introdotta la fatturazione trimestrale o inferiore. Esplicitato meglio il concetto e il richiamo alle disposizioni di ARERA.
---	---	--

erogazioni, la determinazione del consumo annuo potrà essere effettuata in base ad elementi tecnici e/o amministrativi disponibili, oppure mediante la determinazione di un consumo medio annuo. In caso di contestazioni l'utente può chiedere la verifica del contatore che sarà eseguita dagli addetti del Gestore con adeguata strumentazione. La spesa relativa è a carico dell'Utente se le indicazioni, a deflusso ed a pressione normale, non risultino errate a suo danno, con tolleranza calcolata ex DPR 23 agosto 1982, n. 854 — Allegato I, Titolo I, punto 2.1, come di seguito specificato. L'errore massimo tollerato nella zona inferiore, da Q_{min} incluso a Q_t escluso, è di $\pm 5\%$. L'errore massimo tollerato nella zona superiore, da Q_t incluso a Q_{max} incluso è di $\pm 2\%$. Nel caso in cui anche solo uno dei due valori risulti errato a danno dell'utente con una percentuale superiore a quanto sopra descritto, nessuna spesa verrà addebitata per la verifica effettuata. Inoltre, all'utente verrà rimborsato il maggior corrispettivo fatturato, determinato secondo i criteri stabiliti dai commi precedenti. In ogni caso dovranno essere rispettate le direttive impartite tempo per tempo dall'AEEGSI.	In caso di contestazioni l'utente può chiedere la verifica metrologica del contatore che sarà eseguita da laboratorio esterno di taratura accreditato. La spesa relativa è a carico dell'Utente qualora il contatore venga dichiarato CONFORME alla normativa. Nel caso invece il contatore venga dichiarato NON CONFORME alla normativa, nessuna spesa verrà addebitata per la verifica effettuata. Inoltre, all'utente verrà rimborsato il maggior corrispettivo fatturato, determinato secondo i criteri stabiliti dal Regolamento del Servizio Idrico Vigente. In ogni caso dovranno essere rispettate le direttive impartite tempo per tempo dall'ARERA.	Introdotta la nuova procedura di verifica metrologica del contatore in conformità al D.M. n.93 del 21/04/2017.
--	--	---

ACQUE REFLUE 6 GENERALITA'	ACQUE REFLUE 6 GENERALITA'	ACQUE REFLUE 6 GENERALITA'
6.6 Scarichi di acque meteoriche di prima pioggia È vietata l'immissione in pubblica fognatura di acque meteoriche, fatto salvo quanto disposto dal RR n. 4/06 relativamente alle acque meteoriche di prima pioggia (e/o seconda pioggia nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 3 comma 3 del RR n. 4 del 24/03/2006) dilavanti le superfici scolanti di cui all'art. 3, comma 1 del medesimo Regolamento Regionale. Lo scarico delle acque meteoriche di prima pioggia (e/o seconda pioggia nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 3 comma 3 del RR n. 4 del 24/03/2006) deve avvenire previa autorizzazione resa dall'Autorità competente. Qualora all'interno degli insediamenti siano presenti aree scoperte sulle quali vengono svolte attività produttive e/o attività accessorie ad esse connesse (quali ad esempio il trasporto e/o lo stoccaggio di materie prime, prodotti finiti e/o scarti di lavorazione), dove si determini il rischio di dilavamento di sostanze pericolose di cui all'articolo 113 del D.lgs. 152/2006, il Gestore può prescrivere che le acque di dilavamento e/o di lavaggio di dette aree vengano convogliate nella rete fognaria per le acque reflue urbane con opportuni limiti di portata e nel rispetto dei limiti di cui alla Tab. 3 allegato V alla Parte III del D.lgs. 152/06 La formazione, il convogliamento, la separazione, la raccolta, il trattamento e lo scarico delle acque meteoriche di prima pioggia sono soggetti alle	6.6 Scarichi di acque meteoriche di prima pioggia È vietata l'immissione in pubblica fognatura nera/mista di acque meteoriche, fatto salvo quanto disposto dal RR n. 4/06 relativamente alle acque meteoriche di prima pioggia (e/o seconda pioggia nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 3 comma 3 del RR n. 4 del 24/03/2006) dilavanti le superfici scolanti di cui all'art. 3, comma 1 del medesimo Regolamento Regionale. Lo scarico in pubblica fognatura nera/mista delle acque meteoriche di prima pioggia (e/o seconda pioggia nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 3 comma 3 del RR n. 4 del 24/03/2006) deve avvenire previa autorizzazione resa dall'Autorità competente. <i>[idem]</i> <i>[idem]</i>	6.6 Scarichi di acque meteoriche di prima pioggia Introdotta la precisazione sulla rete di fognatura di tipo nera e mista.

prescrizioni definite secondo il Regolamento Regionale 24 marzo 2006, nr. 4 nel rispetto di quanto stabilito dalla LR. n. 26 del 12 dicembre 2003. 6.7 Concessione di deroghe qualitative per lo scarico in pubblica fognatura Nel caso di comprovata impossibilità tecnica al rispetto dei limiti di scarico in pubblica fognatura, il Titolare dello scarico deve avanzare al Gestore dell'impianto di depurazione finale, idonea istanza ai fini dell'ottenimento di deroghe ai limiti di legge per lo scarico in pubblica fognatura. Il Gestore, verificato lo stato di funzionamento dell'impianto di depurazione ricevente e la richiesta del Titolare dello scarico, valuta la sussistenza delle condizioni per la concessione delle deroghe, fornendone riscontro al richiedente. In caso di accoglimento della richiesta viene stipulata idonea convenzione fra le parti, in cui sono disciplinati i seguenti aspetti: • durata della convenzione di scarico in deroga; • condizioni di esercizio dello scarico, con particolare riferimento alle concentrazioni massime ammissibili per i parametri derogati ed indicazione delle portate massime dello scarico in pubblica fognatura; • quantificazione del corrispettivo dovuto al Gestore per le componenti di fognatura e depurazione, che avviene mediante la definizione della tariffa ai sensi del DPR del 24/05/1977 e s.m. e i., sulla base degli elementi forniti dal Titolare dello scarico in merito agli	6.7 Concessione di deroghe qualitative per lo scarico in pubblica fognatura <i>[idem]</i> <i>[idem]</i> <i>[idem]</i> • durata della convenzione di scarico in deroga; • condizioni di esercizio dello scarico, con particolare riferimento alle concentrazioni massime ammissibili per i parametri derogati ed indicazione delle portate massime dello scarico in pubblica fognatura;	6.7 Concessione di deroghe qualitative per lo scarico in pubblica fognatura Eliminato il terzo alinea sulla quantificazione del corrispettivo dovuto al Gestore per lo scarico in deroga e introdotto un nuovo paragrafo in calce che fa riferimento alla definizione delle componenti tariffarie in base alla deliberazione ARERA n.665/2017/R/IDR. Introdotta inoltre un ultimo alinea relativamente la previsione di penali in caso di superamento dei limiti di deroga concessi.
--	--	--

aspetti qualitativi e quantitativi dello scarico stesso, nonché sulla base del principio comunitario "chi inquina paga". Per quanto riguarda invece la misura del volume di scarico, la stessa viene di norma effettuata mediante lettura del misuratore di portata sullo scarico. In caso di mancata installazione si ritiene valido il quantitativo totale di acqua prelevata da acquedotto e/o altre fonti di approvvigionamento, che devono necessariamente essere dotate di sistemi di misura; • frequenza di rilevazione delle letture, ai fini della determinazione dei volumi di scarico; • numero di campionamenti ed analisi che il Gestore, a carico del Titolare dello scarico, andrà ad effettuare ai fini del controllo, in numero variabile a seconda del volume di scarico (vedasi Allegato 4); • indicazione dei parametri da verificare, stante l'attività svolta (vedasi Allegato 4); • condizioni di revoca della convenzione da parte di S.Ec.Am. SpA.; • condizioni di recesso della convenzione su istanza dell'Impresa e/o Titolare dello scarico. La convenzione di scarico in deroga viene prodotta in duplice copia, di cui una conservata dal Gestore, mentre l'altra è resa al Titolare dello scarico, che dovrà conservarla unitamente all'autorizzazione allo scarico in	• frequenza di rilevazione delle letture, ai fini della determinazione dei volumi di scarico; • numero di campionamenti ed analisi che il Gestore, a carico del Titolare dello scarico, andrà ad effettuare ai fini del controllo, in numero variabile a seconda del volume di scarico (vedasi Allegato 4); • indicazione dei parametri da verificare, stante l'attività svolta (vedasi Allegato 4); • condizioni di revoca della convenzione da parte di S.Ec.Am. SpA.; • condizioni di recesso della convenzione su istanza dell'Impresa e/o Titolare dello scarico; • penali in caso di superamento dei limiti di deroga concessi, sia in termini di volumi di scarico che di caratteristiche degli stessi. La convenzione di scarico in deroga viene prodotta in duplice copia, di cui una conservata dal Gestore, mentre l'altra è resa al Titolare dello scarico, che dovrà conservarla unitamente all'autorizzazione allo scarico in	
--	--	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

pubblica fognatura ed esibire agli organi di controllo in caso di ispezione. A sottoscrizione avvenuta, il Gestore provvede a darne comunicazione all'Ufficio d'Ambito, ad ARPA ed alla Provincia.	pubblica fognatura ed esibire agli organi di controllo in caso di ispezione. La quantificazione del volume di scarico cui applicare le componenti tariffarie di fognatura e depurazione industriale viene di norma effettuata mediante lettura del misuratore di portata sullo scarico. In caso di mancata installazione si ritiene valido il quantitativo totale di acqua prelevata da acquedotto e/o altre fonti di approvvigionamento, che devono necessariamente essere dotate di sistemi di misura. La definizione delle componenti tariffarie avverrà in base alla deliberazione ARERA n.665/2017/R/IDR. A sottoscrizione avvenuta, il Gestore provvede a darne comunicazione all'Ufficio d'Ambito, ad ARPA ed alla Provincia.	
--	--	--



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Tale preventivo dovrà essere accettato per iscritto dal richiedente; in seguito sarà stipulato il relativo contratto ed effettuato l'allacciamento da parte del Gestore. Il Gestore potrà concordare con l'Utente che i lavori per la realizzazione dell'allaccio o parte di essi vengano effettuati direttamente da quest'ultimo: in tal caso l'Utente dovrà provvedere agli atti tecnici necessari per la realizzazione dei lavori attenendosi alle prescrizioni tecniche del Gestore, mentre a quest'ultimo competerà una funzione di controllo. Il contributo per le spese di istruttoria, le spese per la realizzazione dell'allaccio, di rilascio dell'autorizzazione e dell'eventuale versamento del deposito cauzionale saranno addebitate mediante fattura emessa dal Gestore. Qualora l'esecuzione dei lavori venga procrastinata per oltre tre mesi per motivi dipendenti esclusivamente dall'Utente, il Gestore ha la facoltà di procedere, prima dell'esecuzione dei lavori, all'aggiornamento dell'importo del contributo di cui sopra, previo preavviso al titolare del Contratto. Qualora nel corso della realizzazione l'Utente rinunciasse all'allacciamento, per qualunque motivo, lo stesso si obbliga al pagamento del contributo, oltre alle spese accessorie e/o conseguenti.	[idem] Il Gestore potrà concordare con l'Utente che i lavori per la realizzazione dell'allaccio o parte di essi vengano effettuati direttamente da quest'ultimo: in tal caso l'Utente dovrà provvedere agli atti tecnici necessari per la realizzazione dei lavori attenendosi alle prescrizioni tecniche del Gestore. All'ente proprietario della viabilità dovrà inoltre essere versata, da parte dell'Utente, eventuale cauzione per la manomissione del suolo pubblico, con modalità e importo stabiliti dall'Ente stesso. Degli adempimenti indicati nel presente comma è necessario dare prova al Gestore, per consentire il proseguo della pratica di allacciamento. Competerà al Gestore una funzione di controllo durante l'esecuzione dell'allacciamento. Il contributo per le spese di istruttoria, le spese per la realizzazione dell'allaccio, di rilascio dell'autorizzazione saranno addebitate mediante fattura emessa dal Gestore. [idem] [idem]	
---	---	--

7.3 Allacci di insediamenti industriali Nelle aree servite da pubblica fognatura il titolare di qualsiasi scarico industriale dovrà richiedere al Gestore l'autorizzazione allo scarico nella fognatura stessa, secondo quanto previsto dal presente Regolamento. Il conferimento dei liquami dovrà essere in un unico tronco di fognatura, separato dalla rete delle acque bianche. Qualora dall'insediamento produttivo discendano differenti tipologie di scarico, le reti fognarie interne dovranno essere del tipo separato e ciascuna di essa dovrà essere separatamente campionabile prima della commistione con reflui di origine diversa, come indicato nell'Allegato 1. Prima dell'immissione nel tronco di fognatura unico deve essere realizzato un apposito pozzetto di ispezione e campionamento. Nel caso di insuperabili difficoltà tecniche nella realizzazione di quanto sopra il Gestore potrà approvare soluzioni alternative, di volta in volta preventivamente concordate. Per evitare la possibilità di riflusso delle acque reflue della fognatura ogni scarico dovrà essere dotato, in corrispondenza del punto terminale dell'allaccio, di idonea e valvola di ritegno dimensionata Per gli insediamenti preesistenti, i titolari degli scarichi devono adeguarsi alle norme suddette al momento del rinnovo dell'autorizzazione o in occasione di interventi di manutenzione degli scarichi, se antecedenti.	7.3 Allacci di insediamenti industriali <i>[idem]</i> <i>[idem]</i> <i>[idem]</i> Prima dell'immissione nel tronco di fognatura unico deve essere realizzato un apposito pozzetto di ispezione e campionamento, con caratteristiche indicate all'Allegato 2. <i>[idem]</i> Per evitare la possibilità di riflusso delle acque reflue della fognatura ogni scarico dovrà essere dotato, in corrispondenza del punto terminale dell'allaccio, di idonea valvola di ritegno dimensionata. <i>[idem]</i>	7.3 Allacci di insediamenti industriali Introdotta il richiamo alle specifiche dell'allegato 2 per le modalità realizzative del pozzetto di campionamento. Tolto il refuso lettera "e".
--	---	---

7.5 Norme tecniche 7.5.2 Allacciamento alla pubblica fognatura I lavori relativi all'allacciamento di scarichi in pubblica fognatura di acque reflue domestiche, assimilate alle domestiche, industriali e meteoriche di prima pioggia, fino al pozzetto di consegna compreso, sono eseguiti a cura e spese del richiedente. I lavori necessari dal pozzetto di consegna fino al collettore fognario sono eseguiti dal Gestore dietro il pagamento da parte del cliente del contributo stabilito dal Gestore con apposito preventivo. Come previsto al punto 7.2, resta comunque salva la possibilità che i suddetti lavori vengano eseguiti direttamente dall'Utente; in tal caso spetta al Gestore verificare il rispetto delle prescrizioni impartite nell'autorizzazione all'allacciamento. Tutte le opere di scavo, rinterro, ripristino ed eventuali opere murarie in proprietà privata, sono sempre a cura e spese del richiedente. L'immissione degli scarichi nel collettore stradale avviene di norma in pozzetti di ispezione esistenti. La tubazione privata deve corrispondere ai diametri degli imbecchi predisposti; le tubazioni di allacciamento alla	7.5 Norme tecniche 7.5.2 Allacciamento alla pubblica fognatura <i>[idem]</i> I lavori necessari dal pozzetto di consegna fino al collettore fognario sono eseguiti dal Gestore dietro il pagamento da parte dell'utente del contributo stabilito dal Gestore con apposito preventivo. Come previsto al punto 7.2, resta comunque salva la possibilità che i suddetti lavori vengano eseguiti direttamente dall'Utente. All'ente proprietario della viabilità dovrà essere versata, da parte dell'Utente, eventuale cauzione per la manomissione del suolo pubblico, con modalità e importo stabiliti dall'Ente stesso. Degli adempimenti indicati nel presente comma è necessario dare prova al Gestore, per consentire il proseguo della pratica di allacciamento. Nel caso di lavori di allacciamento eseguiti dall'Utente spetta al Gestore verificare il rispetto delle prescrizioni impartite nell'autorizzazione all'allacciamento. <i>[idem]</i> L'immissione degli scarichi nel collettore stradale avviene di norma in pozzetti di ispezione esistenti. Qualora Non Presenti, all'altezza della confluenza del fognolo con la rete fognaria deve costruirsi un pozzetto	7.5 Norme tecniche 7.5.2 Allacciamento alla pubblica fognatura Sostituito il termine "cliente" con il termine "utente". Inserito il comma sull'obbligo dell'utente al versamento della cauzione per la manomissione del suolo pubblico direttamente all'Ente gestore della strada e non più a Gestore d'Ambito quando i lavori vengono eseguiti dall'Utente. Introdotta l'obbligo di realizzazione del pozzetto stradale sulla fognatura in caso non presente e una deroga più stringente sul collegamento in linea senza pozzetto
--	--	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 25 di 38

~~pubblica fognatura, devono avere andamento esclusivamente rettilineo in sede stradale, salvo particolari deroghe che possono essere concesse dal Gestore.~~

In caso di assenza del pozzetto di ispezione, l'immissione nel collettore principale deve avvenire preferibilmente sulla generatrice superiore del tubo, oppure, nei casi in cui le altezze disponibili non siano sufficienti, nel senso della confluenza, con un angolo non superiore a 45 gradi e/o in posizione tale da consentire che lo scarico possa avvenire a gravità.

di ispezione delle dimensioni compatibili con quelle del fognolo provvisto di soletta e chiusino carrabile in ghisa sferoidale, il tutto da realizzarsi tenuto conto dei carichi esterni cui è soggetto.

La tubazione privata deve corrispondere ai diametri degli imbocchi predisposti; le tubazioni di allacciamento alla pubblica fognatura, devono avere andamento esclusivamente rettilineo in sede stradale, salvo particolari deroghe che possono essere concesse dal Gestore.

In caso di assenza del pozzetto di ispezione, e impossibilità a realizzarlo, l'immissione nel collettore principale deve avvenire preferibilmente sulla generatrice superiore del tubo, oppure, nei casi in cui le altezze disponibili non siano sufficienti, nel senso della confluenza, con un angolo non superiore a 45 gradi e/o in posizione tale da consentire che lo scarico possa avvenire a gravità.

Sugli impianti fognari di nuova realizzazione, dovrà sempre essere posata a protezione della rete fognaria privata idonea valvola anti reflusso, in modo da evitare, in caso di sovrappressioni della condotta fognaria pubblica, rigurgiti che possono causare allagamenti.

Nel caso di impianti fognari privati esistenti per utenze già allacciate alla rete pubblica, si suggerisce l'installazione, a cura e spese dell'utente, di idonea valvola anti reflusso, in grado di evitare, al verificarsi di sovrappressioni della condotta fognaria pubblica, rigurgiti di reflui fognari sulla proprietà privata.

La valvola anti reflusso deve essere correttamente installata, completamente ispezionabile e regolarmente mantenuta.

Il pozzetto stradale viene imposto all'utente solo per le nuove realizzazioni.

Per gli impianti esistenti non viene imposta la realizzazione di nuovo pozzetto di immissione.

Altresì viene imposta la realizzazione della valvola di ritegno per gli impianti nuovi e solo suggerita per gli impianti esistenti.

La valvola di ritegno è una componente tecnologica dell'allacciamento che da una parte tutela l'utente dai rigurgiti di fognatura e dall'altra il Gestore dal risarcimento dei danni quando si verifica il rigurgito in assenza di valvola di ritegno.

Qualora gli apparecchi di scarico al pavimento siano posti al di sotto del piano stradale, i proprietari devono adottare tutti gli accorgimenti tecnici e le precauzioni necessarie ad evitare rigurgiti o inconvenienti causati dalla pressione nella fognatura. In particolare, quando le acque di scarico degli apparecchi non possono defluire per caduta naturale, esse devono essere sollevate alla fognatura stradale mediante pompe, la cui condotta di mandata deve essere disposta in modo da prevenire rigurgiti anche in caso di sovrappressioni all'interno del collettore recipiente mediante posa di idonea valvola di ritegno al fine di evitare il riflusso della portata all'interno delle tubature private.	[idem]	
L'impianto di sollevamento deve essere dotato di un sistema di avviamento e arresto automatico e di un sistema di allarme che entri in azione in caso di mancato funzionamento.	[idem]	
L'immissione nella fognatura recipiente deve sempre avvenire a gravità, pertanto all'interno della proprietà dovrà essere predisposto un pozzetto di rilascio (rottura) del fluido in pressione.	[idem]	
7.8 Modifiche dell'allaccio Chiunque voglia modificare, anche parzialmente, qualsiasi fognolo, deve presentare domanda al Gestore secondo le modalità previste al punto 7.2.	7.8 Modifiche dell'allaccio Chiunque voglia modificare, anche parzialmente, qualsiasi fognolo, anche quando il fognolo gravita interamente sul suolo privato, deve presentare domanda al Gestore secondo le modalità previste al punto 7.2.	7.8 Modifiche dell'allaccio Introdotta l'obbligo di presentazione di domanda di allacciamento anche quando questo graviti interamente sul suolo privato.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 27 di 38

**8 AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO IN PUBBLICA
FOGNATURA**
[idem]

**8 AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO IN PUBBLICA
FOGNATURA**
[idem]

**8 AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO IN PUBBLICA
FOGNATURA**
[idem]

9 DISPOSIZIONI TECNICHE 9.2 Diluizione degli scarichi I valori limite di emissione non possono in alcun caso essere conseguiti mediante diluizione con acque di raffreddamento, di lavaggio o prelevate esclusivamente allo scopo prima del trattamento dei reflui, per adeguarli ai limiti di legge. 9.6 Accertamenti e controlli degli scarichi in pubblica fognatura L'Autorità Competente effettua i controlli degli scarichi sulla base di un programma che assicuri un periodico, diffuso, effettivo ed imparziale sistema di controllo. Ai sensi del comma 2 dell'art. 128 del D.lgs. 152/06 per gli scarichi in pubblica fognatura il Gestore del servizio idrico integrato organizza un adeguato servizio di controllo secondo le modalità previste nella convenzione di gestione. Fatto salvo quanto sopra, per gli scarichi in pubblica fognatura il Gestore del servizio idrico integrato organizza un adeguato controllo al fine di accertare le condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi, alla qualità dei reflui, alle portate prelevate e scaricate, nonché al rispetto delle prescrizioni tecniche formulate nel parere tecnico di competenza e riportate nell'autorizzazione. L'autorità competente al controllo è autorizzata ad effettuare le ispezioni, i controlli e i prelievi necessari all'accertamento del rispetto dei valori limite di	9 DISPOSIZIONI TECNICHE 9.2 Diluizione degli scarichi I valori limite di emissione non possono in alcun caso essere conseguiti mediante diluizione con acque di raffreddamento, di lavaggio o prelevate esclusivamente allo scopo prima del trattamento dei reflui, per adeguarli ai limiti di legge (Tab.3 allegato V alla parte III del D.lgs. 152/06, colonna scarico in fognatura). 9.6 Accertamenti e controlli degli scarichi in pubblica fognatura L'Autorità Competente effettua i controlli degli scarichi sulla base di un programma che assicuri un periodico, diffuso, effettivo ed imparziale sistema di controllo. Ai sensi del comma 2 dell'art. 128 del D.lgs. 152/06 e della deliberazione ARERA n.665/2017/R/IDR per gli scarichi in pubblica fognatura il Gestore del servizio idrico integrato organizza un adeguato servizio di controllo secondo le modalità previste nella convenzione di gestione. [idem] [idem]	9 DISPOSIZIONI TECNICHE 9.2 Diluizione degli scarichi Richiamato riferimento normativo a Tab.3 allegato V alla parte III del D.lgs. 152/06 9.6 Accertamenti e controlli degli scarichi in pubblica fognatura Richiamato riferimento normativo anche alla deliberazione ARERA n.665/2017/R/IDR
---	--	---

emissione, delle prescrizioni contenute nei provvedimenti autorizzatori o regolamentari e delle condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi. Il titolare dello scarico è tenuto a fornire le informazioni richieste e a consentire l'accesso ai luoghi dai quali origina lo scarico. L'ente responsabile dell'ATO, per mezzo della convenzione di gestione, può attribuire espressamente e formalmente al Gestore l'incarico di effettuare i controlli di natura amministrativa sugli scarichi nella rete fognaria, indicando le modalità con cui gli stessi devono essere effettuati. Il titolare dello scarico è tenuto alla conservazione dei dati di misura della qualità e della quantità degli scarichi per un periodo di almeno 3 anni	[idem] [idem]	
9.7 Modalità e termini di presentazione delle denunce degli scarichi da insediamenti produttivi. La tariffa applicata per i servizi di raccolta, allontanamento, depurazione e scarico (di seguito "tariffa") è determinata dall'Autorità competente e viene riscossa dal Gestore. Gli utenti serviti da pubblico acquedotto che esercitano esclusivamente scarichi di tipo domestico e/o assimilato non sono tenuti alla presentazione della denuncia di scarico di cui al paragrafo successivo. In tali casi il volume di reflui scaricati è determinato in misura pari al volume di acque fornite, prelevate o comunque accumulate da acquedotto e/o altre fonti di approvvigionamento che devono essere dotate di idonei strumenti di misura e l'addebito della tariffa di fognatura e depurazione è effettuato nella stessa bolletta di	9.7 Modalità e termini di presentazione delle denunce degli scarichi da insediamenti produttivi. [idem] [idem]	9.7 Modalità e termini di presentazione delle denunce degli scarichi da insediamenti produttivi. Eliminato riferimento normativo a D.P.R. 24/5/1977

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

consumo dell'acqua. Ai sensi dell'art. 155 del D.lgs. 152/06 e del D.P.R. 24/5/1977, i titolari di uno scarico di acque reflue industriali in fognatura pubblica devono presentare entro il 31 gennaio di ogni anno al Gestore una denuncia delle quantità delle acque prelevate e delle quantità e qualità delle acque scaricate nell'anno precedente, mediante compilazione dell'apposito modello (vedasi Allegato 3), reperibile anche sul sito internet del Gestore, nonché presso gli sportelli utenti. La tariffa è dovuta dagli utenti solo per i servizi di cui effettivamente usufruiscono. Per gli scarichi di acque reflue industriali, la tariffa di cui al presente articolo è determinata con le modalità previste dalla normativa vigente sulla base della qualità e quantità delle acque reflue scaricate. In assenza di un idoneo sistema di misura diretta delle acque scaricate, la tariffa viene applicata al 100% del volume di acqua fornita, prelevata o comunque accumulata da acquedotto e/o altre fonti di approvvigionamento. 9.8 Strumenti di misura e di analisi Tutti i punti di approvvigionamento idrico devono essere dotati di idonei strumenti di misura dei volumi prelevati, posti in posizione immediatamente a valle del punto di presa e prima di ogni possibile derivazione	Ai sensi dell'art. 155 del D.lgs. 152/06 i titolari di uno scarico di acque reflue industriali in fognatura pubblica devono presentare entro il 31 gennaio di ogni anno al Gestore una denuncia delle quantità delle acque prelevate e delle quantità e qualità delle acque scaricate nell'anno precedente, mediante compilazione dell'apposito modello (vedasi Allegato 3), reperibile anche sul sito internet del Gestore, nonché presso gli sportelli utenti. <i>[idem]</i> <i>[idem]</i> 9.8 Strumenti di misura e di analisi Tutti i punti di approvvigionamento idrico devono essere dotati di idonei strumenti di misura dei volumi prelevati, posti in posizione immediatamente a valle del punto di presa e prima di ogni possibile derivazione. Ai fini della determinazione del corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione di ciascun utente industriale, il volume è assunto, di norma, pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto e/o da altri fonti di approvvigionamento.	9.8 Strumenti di misura e di analisi Introdotta specifica sulla determinazione del corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione di ciascun utente industriale.
--	---	---

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 31 di 38

Tutti gli scarichi devono essere presidiati da idonei strumenti di misura. In caso di mancata installazione, ai fini tariffari lo scarico si intende di volume pari al volume di acqua approvvigionata (da acquedotto e/o altre fonti, dotate di strumenti di misura del volume addotto).

Gli strumenti di misura di cui ai punti precedenti devono essere mantenuti sempre funzionanti ed in perfetta efficienza. Qualsiasi avaria, disfunzione o sostituzione degli stessi deve essere immediatamente comunicata all'Ufficio d'Ambito ed al Gestore. Qualora gli strumenti di misura dovessero essere alimentati elettricamente, dovranno essere dotati di conta ore di funzionamento collegato all'alimentazione elettrica dello strumento di misura, in posizione immediatamente a monte dello stesso, tra la rete di alimentazione e lo strumento oppure di sistemi di registrazione della portata. Il Gestore si riserva, in particolari condizioni connesse alla rilevanza dello scarico o alla pericolosità delle sostanze impiegate nelle attività da cui derivano gli scarichi, di prescrivere l'installazione di strumenti per il

~~Tutti gli scarichi devono essere presidiati da idonei strumenti di misura. In caso di mancata installazione, ai fini tariffari lo scarico si intende di volume pari al volume di acqua approvvigionata (da acquedotto e/o altre fonti, dotate di strumenti di misura del volume addotto).~~

In caso di scarichi con volume minimo giornaliero superiore a 15 mc/giorno o volume annuo superiore a 3000 mc/anno e, in ogni caso, quando ritenuto opportuno per motivi tecnici o ambientali, previo accordo con l'EGA, Il Gestore può richiedere al titolare dello scarico l'installazione di misuratore allo scarico.

Il titolare dello scarico dovrà provvedere direttamente alla realizzazione di eventuali opere edili ed elettriche necessarie alla installazione del misuratore, nonché alla fornitura di energia elettrica, qualora prevista.

Gli oneri di installazione dei misuratori allo scarico sono coperti dall'utente industriale.

Gli strumenti di misura di cui ai punti precedenti devono essere mantenuti sempre funzionanti ed in perfetta efficienza. Qualsiasi avaria o disfunzione degli stessi deve essere immediatamente comunicata all'Ufficio d'Ambito ed al Gestore. Qualora gli strumenti di misura dovessero essere alimentati elettricamente, dovranno essere dotati di conta ore di funzionamento collegato all'alimentazione elettrica dello strumento di misura, in posizione immediatamente a monte dello stesso, tra la rete di alimentazione e lo strumento oppure di sistemi di registrazione della portata.

Il Gestore si riserva, in particolari condizioni connesse alla rilevanza dello scarico o alla pericolosità delle sostanze impiegate nelle attività da cui derivano gli scarichi, di prescrivere l'installazione di strumenti per il

Introdotta paragrafo sulla possibilità del Gestore di chiedere l'installazione del misuratore di portata in uscita.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 32 di 38

prelievo e/o il controllo automatico dei reflui. Le spese relative all'installazione e gestione degli strumenti di cui sopra saranno integralmente a carico del titolare dello scarico. Lo scarico in rete fognaria pubblica di acque reflue industriali è soggetto a specifica tariffa di raccolta, allontanamento, depurazione e scarico da applicarsi secondo le disposizioni di cui all'art. 8.3. Qualora ne ravvisi la necessità il Gestore, sentite le competenti Autorità di controllo, può prescrivere ai Titolari di stabilimenti industriali ad integrazione e/o in aggiunta di quanto disposto dalle vigenti normative in materia, l'installazione di strumenti per il controllo automatico e per il rilevamento continuo delle caratteristiche qualitative delle acque scaricate. Tali impianti dovranno essere realizzati a totale cura e spese dell'utente, con l'obbligo di conservazione dei risultati delle analisi per un periodo tale quale previsto dalla normativa specifica, da tenere a disposizione dell'Autorità competente al controllo e/o del Gestore. I contatori e gli strumenti analizzatori dovranno essere preventivamente approvati dal Gestore, al fine di verificarne l'idoneità tecnica. Inoltre devono essere installati in posizione di facile accesso e resi disponibili per le letture, per i controlli di verifica della congruità dei consumi o dei valori dichiarati e per il controllo del loro buon funzionamento. Sono a carico dell'Utente le spese di manutenzione, verifica, taratura, collaudo e sostituzione delle apparecchiature.	prelievo e/o il controllo automatico dei reflui. Lo scarico in rete fognaria pubblica di acque reflue industriali è soggetto a specifica tariffa di raccolta, allontanamento, depurazione e scarico da applicarsi secondo le disposizioni di cui alla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR. all'art. 8.3. <i>[idem]</i> Gli strumenti analizzatori dovranno essere preventivamente approvati dal Gestore, al fine di verificarne l'idoneità tecnica. Inoltre devono essere installati in posizione di facile accesso e resi disponibili per le letture, per i controlli di verifica della congruità dei consumi o dei valori dichiarati e per il controllo del loro buon funzionamento. <i>[idem]</i>	Nel contesto specifico del paragrafo è stato tolto l'obbligo delle spese a carico del titolare dello scarico, introdotto il riferimento normativo alla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR. e tolto il riferimento all'art. 8.3. Tolto il termine contatori e lasciato solo il termine strumenti analizzatori.
---	---	--

10 DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE	10 DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE	10 DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE
10.1 Allacciamento I costi di allacciamento, comprendono: - le spese di preventivazione e di sopralluogo, comunque dovute dal richiedente anche qualora i lavori non vengano realizzati; - le spese di allacciamento, dovute in caso di nuovo allacciamento o di variazione di allacciamento esistente. Il Cliente deve curare ed ottemperare ai lavori a suo carico, a tutti gli adempimenti occorrenti all'attuazione, come l'autorizzazione del Gestore, i permessi per la manomissione di sedi stradali o di suolo pubblico o privato, nonché i provvedimenti in fatto di salvaguardia degli altri servizi tecnologici che interferiscono con i lavori e tutte le misure atte a garantire la sicurezza del traffico stradale. Il Gestore vigila in modo che non sia compromesso il regolare funzionamento delle fognature pubbliche, provvedendo a verificare che i manufatti siano conformi alle prescrizioni tecniche impartite. Il Gestore effettua, con l'ausilio dei propri tecnici, le verifiche in corso d'opera ritenute necessarie durante l'esecuzione dei lavori, nonché il collaudo finale delle opere realizzate, con oneri a carico del Cliente stabiliti dal Gestore. In caso di non conformità delle opere realizzate, il Gestore può richiederne l'adeguamento o il rifacimento. Nel caso di interventi di manutenzione straordinaria di reti fognarie esistenti, il Gestore provvede a propria cura e spese all'esecuzione delle opere necessarie al riordino	10.1 Allacciamento <i>[idem]</i> <i>[idem]</i> <i>[idem]</i> Nel caso di interventi di manutenzione straordinaria di reti fognarie esistenti, il Gestore provvede a propria cura e spese all'esecuzione delle opere necessarie al riordino	10.1 Allacciamento Specificato il limite della proprietà pubblica per la manutenzione straordinaria degli allacciamenti esistenti quando questa è eseguita dal Gestore.

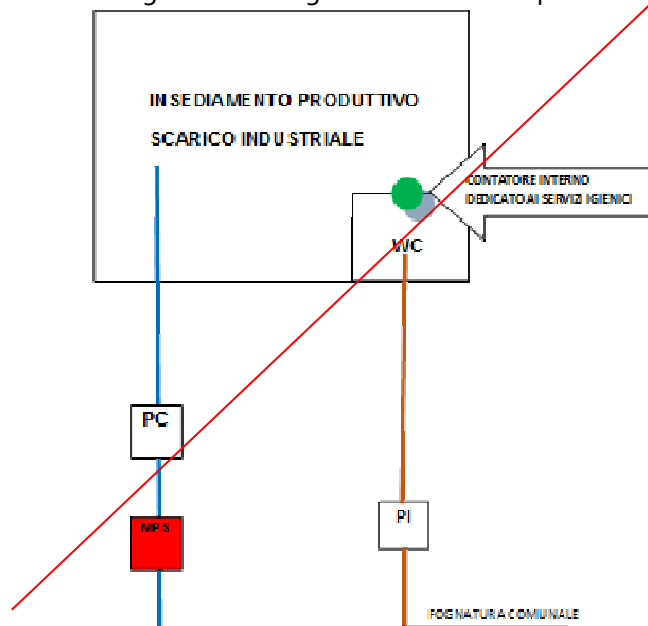
o al rifacimento degli allacciamenti privati esistenti non idonei, fino al pozzetto di consegna.	o al rifacimento degli allacciamenti privati esistenti non idonei, fino al pozzetto di consegna, in assenza di questo, fino al limite della proprietà pubblica. Nel caso di domanda di somministrazione per utenze su strade non canalizzate, la richiesta deve essere presentata all'Ufficio del Gestore, su appositi moduli e secondo le modalità previste dallo stesso. Nella domanda deve essere specificata l'ubicazione dell'immobile per cui si richiede l'allaccio e il tipo di utenza in relazione all'utilizzazione dell'acqua per la quale si chiede l'allacciamento. L'opera di ampliamento del tratto di rete verrà eseguita a totale carico dell'utente, il quale dovrà provvedere anche ad ottenere eventuali nulla osta di terzi titolari di diritti insistenti sul tratto interessato. L'opera diverrà di proprietà pubblica e il Gestore potrà concedere l'allacciamento ad altri utenti limitrofi senza che l'utente promotore dell'ampliamento della rete vanti alcun diritto o richieda alcun rimborso. Il Gestore, nel caso di un interesse pubblico e a suo insindacabile giudizio, potrà valutare, su richiesta degli interessati, la fornitura del materiale necessario per l'esecuzione dell'opera. Nel caso in cui la rete di fognatura pubblica graviti su una proprietà privata, su di essa esiste una servitù pubblica di passaggio sottoservizi. L'autorizzazione del Gestore è da ritenersi rilasciata a tutto rischio e pericolo del richiedente ritenendosi il Gestore sollevato da ogni e qualsiasi responsabilità civile e penale che potrebbe derivare in conseguenza dei lavori eseguiti sul suolo privato dal richiedente. Sono altresì a carico del richiedente le servitù di passaggio e/o accordi tra i privati	Introdotta il paragrafo sull'estensione delle reti, duale rispetto a quello esistente nella sezione ACQUE POTABILI.
---	---	--

10.2 Manutenzione, pulizia e riparazione dei manufatti di allacciamento La manutenzione straordinaria e le eventuali riparazioni delle opere di allacciamento sul suolo pubblico sono a carico del Gestore, al contrario di quelle su suolo privato che sono a carico dell'Utente. Rimangono a carico dell'utente sull'intero tratto di allacciamento gli interventi di pulizia e spurgo. Gli Utenti sono responsabili di ogni danno a terzi o alle infrastrutture pubbliche che dovesse derivare da carente manutenzione e pulizia o dalla mancata riparazione, nonché da uso difforme dalle norme, anche del presente regolamento, dei manufatti di allacciamento ubicati in suolo privato. È facoltà del Gestore competente emettere ordinanza nei confronti degli utenti per l'esecuzione dei lavori di manutenzione, pulizia e riparazione suddetti con l'indicazione di un termine di ultimazione trascorso il quale provvede d'ufficio, ponendo a carico dell'utente inadempiente i relativi costi e/o irrogando le sanzioni previste.	per la realizzazione dell'allacciamento alla fognatura pubblica; in tal caso il richiedente dovrà provvedere agli atti tecnici necessari per la realizzazione dei lavori su suolo privato, attenendosi alle prescrizioni tecniche del Gestore, mentre a quest'ultimo competerà una funzione di controllo. 10.2 Manutenzione, pulizia e riparazione dei manufatti di allacciamento <i>[idem]</i> <i>[idem]</i> È altresì a carico dell'utente l'intervento di rifacimento dell'allacciamento esistente quando questo risulti obsoleto, sottodimensionato o comunque inservibile. Il suddetto rifacimento dovrà essere attuato secondo quanto disposto dal cap. 7 del presente regolamento. <i>[idem]</i> <i>[idem]</i>	10.2 Manutenzione, pulizia e riparazione dei manufatti di allacciamento Inserimento del rifacimento dell'allacciamento esistente obsoleto o sottodimensionato fra i lavori a carico dell'utente.
---	---	---

~~ALLEGATO 2 — SCHEMI TIPO INSTALLAZIONE SISTEMI DI MISURA~~

~~INSEDIAMENTO PRODUTTIVO TIPOLOGIA A) SCARICO A GRAVITA'~~

~~Per lo scarico dei reflui a gravità il volume scaricato in fognatura sarà calcolato sommando i volumi rilevati dal misuratore di portata installato sullo scarico industriale, a quelli rilevati del contatore interno installato a monte dei servizi igienici. Di seguito lo schema tipo di come~~



~~dovrà avvenire l'installazione.~~

~~LEGENDA~~

~~PC Pozzetto di campionamento, MPS misuratore di portata
scarico, PI pozzetto sifonato con ispezione~~

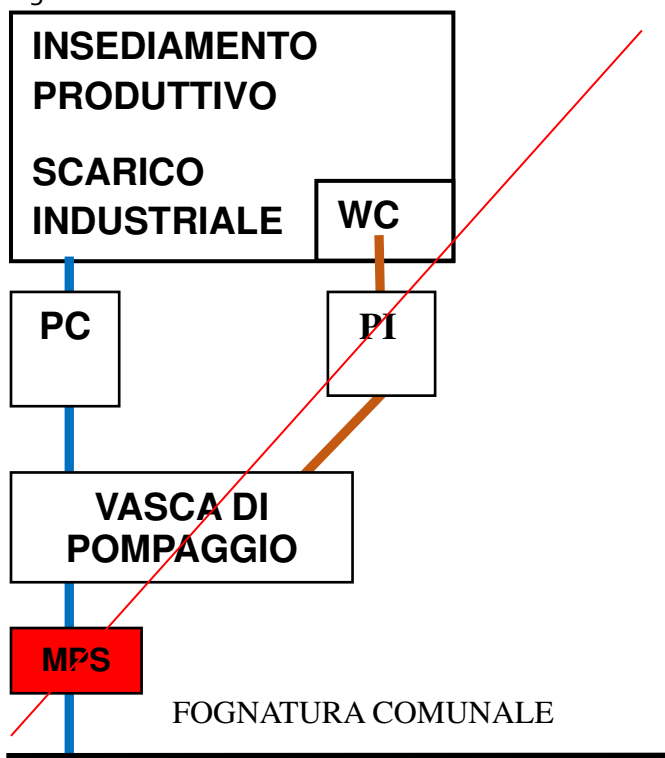
ALLEGATO 2 – SCHEMI TIPO

ALLEGATO 2 – SCHEMI TIPO

Eliminato schema in quanto fa riferimento all'obbligo di dotarsi di misuratore di portata in uscita, non più vigente.

~~INSEDIAMENTO PRODUTTIVO TIPOLOGIA B)~~ ~~SCARICO IN PRESSIONE~~

~~Per lo scarico dei reflui in pressione il misuratore di portata dovrà essere installato sulla tubazione di mandata delle pompe, in modo da conteggiare tutto il refluo scaricato dall'insediamento come indicato nel seguente schema.~~



LEGENDA

~~PC Pozzetto di campionamento, MPS misuratore di portata scarico, PI pozzetto sifonato con ispezione~~

Eliminato schema in quanto fa riferimento all'obbligo di dotarsi di misuratore di portata in uscita, non più vigente.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 38 di 38

..... Qualora ne sia in possesso, il Titolare dello scarico riporta al punto 8) l'esito dei campionamenti analitici svolti sullo scarico industriale durante l'anno cui si riferisce la denuncia del volume di scarico (eventualmente riportando il valore medio, nel caso siano stati svolti più campionamenti). I referti analitici cui si fa riferimento devono essere allegati al modello di denuncia annuale degli scarichi industriali. Qualora il Titolare dello scarico non sia in possesso di analisi sui reflui scaricati in pubblica fognatura per la determinazione della tariffa industriale verranno utilizzati i valori limite previsti dalla Tab. 3 dell'Allegato V alla parte III del D.lgs. n.152/2006 per gli scarichi in rete fognaria, ovvero i risultati di analisi svolte dal Gestore nell'ambito dei controlli sugli scarichi svolti ai sensi dell'art. 128 del D.lgs. 152/06.	 Qualora ne sia in possesso, il Titolare dello scarico riporta al punto 8) l'esito dei campionamenti analitici svolti sullo scarico industriale durante l'anno cui si riferisce la denuncia del volume di scarico (eventualmente riportando il valore medio, nel caso siano stati svolti più campionamenti). I referti analitici cui si fa riferimento devono essere allegati al modello di denuncia annuale degli scarichi industriali. Qualora il Titolare dello scarico non sia in possesso di analisi sui reflui scaricati in pubblica fognatura, per la determinazione della tariffa industriale si adotteranno i criteri previsti dalla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR.	Inserito nuovo riferimento normativo a deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR. e tolto il riferimento alla vecchia normativa.
--	---	---



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 1 di 47

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELL'ATO DI SONDRIO

Revisione n.02



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 2 di 47

Indice generale

1. PRESENTAZIONE.....	6
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI	7
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	8
2.2 Continuità.....	8
2.3 Partecipazione.....	8
2.4 Cortesia	8
2.5 Efficacia ed efficienza	8
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	8
2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica	9
3. TUTELA DEL CLIENTE	9
3.1 Relazioni con il pubblico	9
3.2 Accesso a internet.....	9
3.3 Accessibilità al servizio	9
3.4 Sportelli al pubblico	10
3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza	11
3.6 Facilitazioni particolari.....	12
3.7 Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico	13
3.8 Servizio di consulenza utenti	13
3.9 Rispetto degli appuntamenti concordati	13
3.10 Continuità del servizio	13
3.11 Tempi di preavviso di interventi programmati e durata	13
3.12 Pronto intervento.....	14
3.13 Crisi idrica	14
3.14 Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile	15
3.15 Portata di esercizio	16
3.16 Pressioni minima	16
3.17 Morosità	16

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 3 di 47

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	16
4.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici (con e senza sopralluogo)	17
4.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari (con e senza sopralluogo)	17
4.3 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo - allacciamenti idrici e fognari	17
4.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico	17
4.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario	17
4.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura	18
4.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura	18
4.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	18
4.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	19
4.10 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura	19
4.11 Modalità per la richiesta di voltura	19
4.12 Voltura a titolo gratuito	20
4.13 Tempo di esecuzione della voltura	20
5. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	21
5.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	21
5.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	21
5.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori	21
5.4 Validità del preventivo	22
5.5 Tempo di esecuzione di lavori	22
5.6 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	22
5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	23
5.8 Tempo massimo per l'appuntamento concordato	23
5.9 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	23
5.10 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	23
6. RILEVAZIONE CONSUMI	24
6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore	24
6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	24
6.3 Sostituzione del misuratore	24
6.4 Obblighi di raccolta delle misure di utenza	25
6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza	26

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 4 di 47

6.6 Archiviazione dei dati di misura di utenza	26
7. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	26
7.1 Modalità di addebito e fatturazione	26
7.2 Tempo per l'emissione della fattura	27
7.3 Periodo di riferimento della fattura	27
7.4 Periodicità di fatturazione	27
7.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale	28
7.6 Termini per i pagamenti	28
7.7 Modalità e strumenti di pagamento	28
7.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	28
7.9 Tempo di rettifica di fatturazione	29
7.10 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica	29
8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	29
8.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente	29
8.2 Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30
8.3 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30
8.4 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	30
8.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti	30
8.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione	31
8.7 Reclami scritti multipli	32
9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE	33
10. INDENNIZZI AUTOMATICI	33
10.1 Casi di indennizzo	33
10.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo	34
10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo	34
11. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA	35
12. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI	35
13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI	36
14. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	36
15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO	36



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 5 di 47

16. VERIFICA ADEGUATEZZA CARTA DEL SERVIZIO.....	36
17. BOLLETTE E MODULISTICA.....	36
18. RECEPIMENTO STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' TECNICA	37
GLOSSARIO	38
MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI.....	42
MODULO RECLAMI	46



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 6 di 47

1. PRESENTAZIONE

La presente Carta della Qualità dei Servizi (o Carta del Servizio o Carta del Servizio Idrico Integrato) è adottata dal Gestore in data __/__/__ in conformità allo schema proposto dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio con deliberazione n. __ del __/__/__, e approvato dal Consiglio provinciale con deliberazione n. __ del __/__/__, previo parere favorevole della Conferenza dei Comuni riunitasi in data __/__/__, in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato"* e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello Sviluppo Economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del Servizio idrico Integrato (SII) costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. e gli utenti; permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Gestore S.Ec.Am.

Più nello specifico, la presente Carta fissa i principi, ed i relativi standard di qualità che il Gestore s'impegna a rispettare, per l'espletamento del SII, inteso quale insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, nonché di fognatura e depurazione di acque reflue.

Gli standard caratteristici del servizio sono monitorati e trasmessi con frequenza annuale all'Ufficio d'Ambito di Sondrio, nonché posti a disposizione dei Comuni ove opera il Gestore.

Restano fermi gli obblighi informativi nei confronti dell'utenza, del Garante dei servizi d'interesse economico e generale della Regione Lombardia e dell'Osservatorio regionale dei servizi di pubblica utilità, di cui agli artt. 3, 4, 7 e 8 della L.R. 26/2003.

La presente Carta ha validità dalla sua approvazione in Consiglio provinciale sino al termine dell'affidamento del SII disposto dal Consiglio provinciale con deliberazione n.12 del 04/04/2014.

La presente Carta del SII si applica nel territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale della provincia di Sondrio con riferimento ai servizi gestiti da S.Ec.Am. S.p.A.

Il Gestore si impegna a provvedere ad un riesame annuale della Carta, con contestuale valutazione della necessità di revisione degli standard.

Eventuali variazioni e/o integrazioni, qualora non direttamente conseguenti a vincoli introdotti da atti aventi forza di legge o da regolamenti ovvero da provvedimenti regolatori cogenti emanati dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), saranno preventivamente deliberate dall'Ufficio d'Ambito prima di

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 7 di 47

essere applicate e divulgate dal Gestore o, comunque, effettuate a seguito di un processo di analisi svolto d'intesa tra Ufficio d'Ambito e Gestore.

In ogni caso qualsiasi variazione apportata alla Carta deve essere comunicata agli utenti.

La Carta dei servizi è illustrata e consegnata in formato cartaceo a ciascun utente del SII al momento della stipula di un nuovo contratto con S.Ec.Am. S.p.A.; per le utenze già esistenti, ereditate dalle gestioni antecedenti il 01/07/2014, la Carta dei servizi può essere richiesta presso tutti gli uffici clienti S.Ec.Am. S.p.A. ed è disponibile al sito www.secam.net del Gestore e al sito www.atosondrio.it dell'Ufficio d'Ambito.

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Costituita nel 1995, S.Ec.Am. S.p.A. è una società per azioni a capitale interamente pubblico, detenuto dai 77 Comuni della provincia di Sondrio, dalle cinque Comunità Montane e dall'Amministrazione Provinciale di Sondrio.

Subentrata nelle attività fino ad allora svolte dal Consorzio Rifiuti Solidi Valtellina-Alto Lario, Secam ha allargato progressivamente il suo raggio d'azione, sia a livello tecnico sia dal punto di vista territoriale.

Da gennaio 2011 ha incorporato SPL Tirano e SCA Morbegno e, con cessione del ramo d'azienda idrico e ambiente, la società ASM Sondrio. Da ottobre 2015 ha incorporato I.S.E. S.r.l.

Attualmente è attiva nei servizi di igiene urbana e nel servizio idrico integrato di tutta la Provincia di Sondrio. Il Servizio Idrico Integrato ha ottenuto la certificazione del Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2015 nei Settori EA 27 28 e 34 sui seguenti processi:

- 1) progettazione, realizzazione e manutenzione reti e impianti per la distribuzione di acqua potabile;
- 2) erogazione dei servizi di approvvigionamento e distribuzione di acqua potabile e di analisi di acque reflue.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi:

- uso potabile domestico;
- uso potabile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziari in genere, produttivi.

In considerazione della priorità che riveste l'uso potabile, in caso di inevitabili disservizi per cause di forza maggiore, il Gestore è tenuto a salvaguardare la fornitura di acqua alle utenze domestiche e non domestiche, come sopra definite, alle condizioni di cui alla presente Carta prima che ai settori commerciali, artigianali e terziari in genere, produttivi.

In caso la fornitura alle utenze domestiche e non domestiche, come sopra definite, sia temporaneamente di tipo non potabile, sono previste disposizioni adottate a livello locale (ad. es. ordinanze del Sindaco), rese note all'utenza dal soggetto erogatore del servizio.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 8 di 47

S.Ec.Am. S.p.A. possiede anche un laboratorio di analisi interno dedicato esclusivamente al SII; tale laboratorio esegue circa 3.500 analisi l'anno condotte in parallelo a quelle effettuate per legge dall'ATS per le acque potabili, secondo il D.Lgs. 31/2001.

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, fatte salve le utenze deboli, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario dell'azienda erogatrice del servizio garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'erogatore del servizio si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.3 Partecipazione

L'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'azienda erogatrice del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

2.4 Cortesia

L'erogatore del servizio si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

2.5 Efficacia ed efficienza

L'erogatore del servizio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'erogatore del servizio pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 9 di 47

2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica

L'acqua costituisce una risorsa pubblica utile per l'intera collettività che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà. L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

E' quindi necessario gestire le risorse idriche in modo da garantirne lo sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal Gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche e sono adottate al fine di applicare tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo alle emissioni in atmosfera, al rumore e all'impatto sul regime delle acque. Da questi principi deriva pertanto che il Gestore si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge.

Il Gestore auspica, altresì, la piena collaborazione di tutti i Clienti che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, di evitare sprechi della risorsa idrica, di dare sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

3. TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Relazioni con il pubblico

Il Gestore fornisce notizie relative ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi da parte degli utenti (documenti necessari per l'espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, tipologie) ed in particolare:

- a) fornisce informazioni sui contratti in vigore, sui consumi fatturati e sulle modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- b) informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori;
- c) informa sul meccanismo di composizione delle tariffe nonché su ogni variazione delle medesime e degli elementi che le hanno determinate;
- d) rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- e) assicura un servizio di informazioni relative al Servizio Idrico Integrato.

3.2 Accesso a internet

E' disponibile l'indirizzo www.secam.net su cui sono accessibili le principali informazioni relative ai servizi erogati dal Gestore. E' inoltre possibile indirizzare messaggi e richieste di chiarimento mediante posta elettronica. Le risposte saranno inviate mediante e-mail agli utenti che renderanno disponibile il loro indirizzo informatico.

3.3 Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. garantisce le seguenti modalità:



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 10 di 47

Tabella 1

SERVIZIO	ACCESSO
Ufficio relazioni con l'utenza	Via Vanoni, 79 SONDRIO Aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari: Mattino: 8.30 - 12.30 Pomeriggio: 14.30 - 16.30 Tel. 800.239.291 Via Morelli n. 14 MORBEGNO Mattino da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30 Pomeriggio mercoledì 14.30 - 17.00 Tel. 800.239.291 Via Lungo Adda IV Novembre, 5 TIRANO Aperto lunedì-mercoledì-venerdì Mattino: 8.30-12.30 Pomeriggio: 14.30-16.30 Tel. 800.239.291 Lungo Frodolfo Vanoni, 7 BORMIO Mattino: martedì e giovedì 09.00-13.00 Pomeriggio: martedì e giovedì 14.00-16.00 Tel. 800.239.291 Corso Vittorio Emanuele II, 7 CHIAVENNA Mattino: lunedì, mercoledì e venerdì: 8.30-12.30 Pomeriggio; lunedì e venerdì: 14.30-17.00 Tel. 800.239.291
Sito internet	www.secam.net
Indirizzo e-mail	idrico@secam.net

3.4 Sportelli al pubblico

Gli sportelli aperti al pubblico osservano l'orario riportato nella tabella 1. Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- richiesta allacciamenti;
- subentri/vulture;
- attivazioni/disattivazioni;
- segnalazioni;

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it

copia informatica per consultazione



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 11 di 47

- richieste letture contatori;
- richieste rettifiche di fatturazione.

Il Gestore garantisce le seguenti aperture degli sportelli al pubblico:

- a) sportello di Sondrio: 30 ore/settimanali;
 - b) sportello di Morbegno: 22,5 ore/settimanali;
 - c) sportello di Chiavenna: 17 ore/settimanali;
 - d) sportello di Bormio: 12 ore/settimanali + aperture straordinarie nei periodi di maggior affluenza turistica;
 - e) sportello di Tirano: 18 ore/settimanali;
 - f) sportello di Livigno (presso la sede del Comune): presenza periodica in occasione dell'emissione delle fatture.
- Tale distribuzione di orario ha ricevuto deroga rispetto alle tempistiche contenute nel RQSII, approvato dall'AEEGSI con deliberazione n.655 del 23 dicembre 2015, con deliberazione AEEGSI n.505 del 16 settembre 2016.

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente 5 min e 15 min, in funzione della tipologia di richiesta.

3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Gli utenti possono chiamare

- il numero 800.239.291, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare, attivo da lunedì a venerdì per pratiche amministrative nei seguenti orari:
 - Mattino: 8.00 - 12.30
 - Pomeriggio: 14.00 - 17.00
- il numero 800.xxx.xxx attivo 24 ore su 24 365 giorni all'anno dedicato alle emergenze idriche e

In particolare, telefonicamente è possibile:

- segnalazioni/reclami;
- richieste letture contatori;
- richieste rettifiche di fatturazione;
- informazioni sulla bolletta;
- informazioni sui pagamenti;
- richieste di verifica contatori.

In considerazione delle disposizioni emanate dall'AEEGSI, incluse le eventuali deroghe che la stessa può concedere al Gestore per concedergli il tempo di strutturarsi adeguatamente, il Gestore ha l'obbligo di:

- disporre di un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- dotarsi di call center, dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 12 di 47

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

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal Gestore.

Il tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

3.6 Facilitazioni particolari

Al fine di agevolare l'accesso ai soggetti diversamente abili, agli anziani, alle persone con ridotte capacità motorie ed in genere a tutti coloro che si trovano in una situazione di disagio fisico S.Ec.Am. S.p.A. fornisce le seguenti facilitazioni:

- precedenza per l'attivazione della fornitura, per l'allacciamento, per il ripristino del servizio;
- precedenza nell'accesso agli sportelli;
- percorsi di accesso agli uffici agevolati e preferenziali (es. rampe, servizi igienici, porte automatiche) ;

Il Gestore provvede a garantire l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri.

Il Gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) MAV bancario e postale.

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 13 di 47

3.7 Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

- richieste di rateizzazione fatture che verranno analizzate e concesse previa valutazione da parte del Gestore;
- Richieste di corresponsione di contributi economici finalizzati ad agevolare il pagamento della tariffa del servizio idrico.

3.8 Servizio di consulenza utenti

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente all'Azienda. I servizi a pagamento sono le analisi batteriologiche e chimiche.

Il prezzario con il dettaglio dei costi non è allegato a questa Carta dei Servizi. È possibile richiedere informazioni per tale servizio telefonicamente tramite il numero 800.239.291 o per iscritto all'indirizzo idrico@secam.net.

3.9 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore S.Ec.Am. S.p.A. concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente, come descritto nel capitolo 5.7.

3.10 Continuità del servizio

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 12 ore il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il ritardo o la mancata messa in opera del servizio sostitutivo comporteranno il riconoscimento dell'indennizzo di cui alla tabella degli indicatori allegata alla presente Carta.

3.11 Tempi di preavviso di interventi programmati e durata

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. avviserà gli utenti almeno 48 ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 12 ore.

Si ricorda la possibilità per l'utente, nel caso in cui il Gestore non ottemperi a quanto riportato nella presente Carta, di richiedere l'adeguato indennizzo.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 14 di 47

3.12 Pronto intervento

Il Gestore S.EC.AM. S.p.A. dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, chiamando il numero verde 800 239291, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare. Il servizio è attivo 24 ore su 24 per emergenze idriche, in orario d'ufficio per pratiche amministrative.

Si ricorda altresì che il centralino di Secam risponde al numero: 0342 215338.

Il servizio telefonico di pronto intervento è in grado di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione di chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo è stabilito in massimo tre ore (vedi tabella degli indicatori)::

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

3.13 Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Gestore S.Ec.Am. informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Ufficio d'Ambito di Sondrio, da adottare per coprire il periodo di crisi. La comunicazione del gestore dovrà altresì contenere informazioni relative a possibili rischi per l'utenza.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 15 di 47

3.14 Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua. Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei, che vengono pubblicati sul sito internet per ogni Comune gestito:

Parametri	Unità di misura	Valori di riferimento (D. Lgs. 31/2001)
pH	Unità di pH	6,5 – 9,5
Conducibilità	μS/cm	2500
Residuo Fisso a 180°C	mg/L	1500 (max consigliato)
Durezza	°f	15-50 (consigliato)
Bicarbonato (HCO ₃ ⁻)	mg/L	-
Cloruro (Cl ⁻)	mg/L	250
Fluoruro (F ⁻)	mg/L	1.50
Solfato (SO ₄ ²⁻)	mg/L	250
Nitrito (NO ₂ ⁻)	mg/L	0.50
Nitrato (NO ₃ ⁻)	mg/L	50
Calcio (Ca ²⁺)	mg/L	-
Magnesio (Mg ²⁺)	mg/L	-
Potassio (K ⁺)	mg/L	-
Sodio (Na ⁺)	mg/L	200
Ammonio	mg/L	0.50
Arsenico (As)	μg/L	10
Manganese (Mn)	μg/L	50
Cloro residuo (Cl ₂)	mg/L	0.2 (consigliato, se impiegato)

Le verifiche di potabilità delle acque, senza costi per l'utenza, avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione, nei luoghi e con la periodicità riportati nelle tabelle consultabili sul sito internet del Gestore (www.secam.net).

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it

copia informatica per consultazione



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 16 di 47

I valori effettivi dei parametri variano in funzione delle fonti di approvvigionamento. I dati analitici dell'acqua distribuita nei Comuni serviti da S.Ec.Am. S.p.A. vengono pubblicati ed aggiornati sul sito internet www.secam.net e inoltrati agli utenti che ne effettuano richiesta.

3.15 Portata di esercizio

S.Ec.Am. garantisce non meno di 0,1 l/s per ogni utenza domestica (od unità abitativa, nel caso di utenze condominiali), riferita al punto di consegna, conformemente all'art. 4.3 del regolamento del SII. Ad ogni utenza domestica finale è assicurata una dotazione minima pro-capite giornaliera di 150 litri nelle 24 ore.

3.16 Pressioni minima

La pressione minima di esercizio è pari a un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato (0,5 bar).

3.17 Morosità

Nei casi previsti dalla normativa vigente, e nel rispetto delle disposizioni dell'AEEGSI, il Gestore, a seguito delle procedure di sollecito previste dal Regolamento del SII, qualora sussista ancora la morosità dell'utente, ha facoltà di procedere alla limitazione o alla disattivazione della fornitura idrica per morosità dell'utente.

Prima dell'avvio del procedimento di cui sopra e prima dell'irrogazione delle eventuali sanzioni previste, il Gestore è tenuto a darne comunicazione al Comune competente per territorio. Il Comune, entro il termine di 60 giorni, ha la facoltà di fornire al Gestore una concreta modalità di recupero del credito, trascorso infruttuosamente il quale il Gestore potrà procedere con l'iter in parola.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, in adempimento alle deliberazioni AEEGSI 655/2015/R/idr (integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni 217/2016/R/IDR, 897/2017/R/IDR, 227/2018/R/IDR, 311/2019/R/IDR 547/2019/R/IDR e 186/2020/R/IDR) e 218/2016/R/idr, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento agli indicatori la cui tabella è allegata alla presente Carta.

Sono considerati standard relativi al rapporto contrattuale i tempi stabili per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Gestore.

I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 17 di 47

4.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici (con e senza sopralluogo)

È il tempo massimo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta del preventivo e la data dell'invio del preventivo stesso al richiedente.

Nella tabella degli indicatori allegata alla presente Carta sono indicati i tempi massimi distinti tra preventivazione con e senza sopralluogo.

Il preventivo ha validità non inferiore ai tre mesi dalla data di rilascio e contiene:

- i corrispettivi previsti per la realizzazione dell'allacciamento;
- gli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro, compresi i lavori da realizzare a cura dell'utente;
- l'eventuale necessità di autorizzazioni da parte di terzi;
- i documenti necessari per l'attivazione della fornitura e/o dell'allacciamento.

4.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari (con e senza sopralluogo)

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Nella tabella degli indicatori allegata alla presente Carta dei Servizi sono indicati i livelli di qualità previsti per le prestazioni del Gestore con e senza sopralluogo.

4.3 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo - allacciamenti idrici e fognari

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: posta, posta elettronica, sportello, Uffici Clienti e sito internet.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere le seguenti informazioni:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

4.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente. Tale tempo di esecuzione è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso; nella tabella degli indicatori in allegato alla presente Carta sono indicate le relative tempistiche.

4.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore, con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato come indicato nella tabella degli indicatori, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 18 di 47

4.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura

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

Qualora l'utente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

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

4.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come indicato nella tabella degli indicatori, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, come indicato nella tabella degli indicatori, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

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

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

Qualora il gestore eserciti le facoltà sopra indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) Della documentazione di cui sopra;
- b) Dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui di cui sopra, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4.9

4.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 19 di 47

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità, di cui alla tabella degli indicatori allegata, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

4.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via posta elettronica, fax, posta, o tramite lo sportello dell'Ufficio Clienti.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'utente, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

4.10 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettiva disattivazione.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l'utente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

4.11 Modalità per la richiesta di voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative. Tale corrispettivo è definito nell'allegato 4 alla convenzione di affidamento a S.Ec.Am. S.p.A. (ex deliberazione di Consiglio provinciale n.12 del 04 aprile 2014)

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 20 di 47

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

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

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

In caso di eventuale conflitto tra utente uscente ed entrante relativamente al pagamento di somme pregresse, comunque evitabile se il primo inoltrasse domanda di cessazione dell'utenza, all'utente subentrante che dimostrasse documentalmente una data certa di impiego dell'immobile (contratto di affitto o proprietà) verrà attribuita la competenza al pagamento a partire dalla predetta data certa, o dalla data di presentazione della domanda di voltura se antecedente.

4.12 Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda sul modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso lo sportello dell'Ufficio Utenze;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui sopra, il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi previsti dalla presente Carta dei Servizi;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura.

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

4.13 Tempo di esecuzione della voltura

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

Nei casi in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero l'utente uscente risulti moroso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- a) di un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 21 di 47

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il Gestore accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.. Quanto espresso avverrà in conformità con quanto disposto nel paragrafo 4.9.

5. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: posta, posta elettronica, sportello dell'Ufficio Clienti e sito internet.

5.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di invio all'utente stesso del preventivo da parte del Gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come indicato nella tabella degli indicatori, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

5.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la sotto-tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta dei Servizi, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo dovuto all'utente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 22 di 47

5.4 Validità del preventivo

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo di cui alla tabella degli indicatori allegata.

5.5 Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.

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

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il Gestore comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

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

5.6 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato e il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato nella tabella degli indicatori allegata alla presente Carta dei Servizi.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 23 di 47

5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il mancato rispetto della fascia di puntualità da parte del Gestore per oltre 3 ore costituisce diritto al rimborso da parte dell'utente (vedi tabella indicatori).

Il Gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'utente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

5.8 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato, pari a 7 giorni lavorativi (vedi tabella indicatori), è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

5.9 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

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

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico.

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

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente e la data di invio all'utente stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente la data di completamento della verifica stessa.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 24 di 47

6. RILEVAZIONE CONSUMI

6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il Gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente.

Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 93/17.

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di richiesta di sopralluogo congiunto alla Camera di Commercio da parte del Gestore.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui alla tabella degli indicatori.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore.

6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso al Gestore dal laboratorio metrico accreditato e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

6.3 Sostituzione del misuratore

Al ricevimento della domanda di verifica metrica da parte dell'utente viene concordata in contraddittorio con la Camera di Commercio la data di prelievo del contatore da verificare, che contestualmente viene sostituito con un nuovo misuratore funzionante.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'utente, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.

Nell'eventualità in cui l'utente ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 25 di 47

stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

6.4 Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il Gestore è tenuto a effettuare:

1. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale;
2. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il Gestore è tenuto ad adempiere alle seguenti prescrizioni, alle scadenze indicate, salvo deroghe concesse dall'AEEGSI.

3. dare informazione preliminare agli utenti dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;
4. prendere in carico la misura raccolta dal cliente e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal Gestore (ad esempio tramite cartolina);
5. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del Gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'utente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Gli obblighi di cui sopra si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui alla presente Carta dei Servizi, che soddisfi i requisiti sopracitati.

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente, il Gestore:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 26 di 47

c) con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al successivo paragrafo 7.4.

Per i contatori parzialmente accessibili o non accessibili l'utente deve indicare un referente per consentire l'accesso da parte del Gestore. La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione di cui al paragrafo 7.4 è determinata in base al calcolo del consumo medio annuo e alla stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza previsti dalla deliberazione AEEGSI 218/2016/R/idr e s.m.i..

6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Il Gestore fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.

Il Gestore fornisce riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta di cui al precedente paragrafo 6.4..

6.6 Archiviazione dei dati di misura di utenza

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni. Il Gestore è tenuto a garantire all'utente, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

Il Gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni.

7. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

7.1 Modalità di addebito e fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure un'autolettura dell'utente opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Il Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 27 di 47

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

7.2 Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

L'indicatore di cui sopra deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

7.3 Periodo di riferimento della fattura

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo paragrafo 7.4, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

Il vincolo di cui sopra non viene applicato con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

7.4 Periodicità di fatturazione

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il Gestore:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 28 di 47

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui sopra.

7.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui al paragrafo 7.2.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi.

Con la fattura di chiusura il gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.

7.6 Termini per i pagamenti

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno trenta (30) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

7.7 Modalità e strumenti di pagamento

Il Gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) MAV bancario e postale.

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

7.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 7.4.

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il Gestore riconosce all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 29 di 47

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione di cui sopra non possono essere applicati qualora la soglia sia superata a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) la presenza di elevati congruagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

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

7.9 Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

7.10 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto previsto dal precedente capoverso, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

8.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente Regolamento della Qualità contrattuale del Sistema Idrico Integrato.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 30 di 47

8.2 Tempo di risposta motivata a reclami scritti

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

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 8.6.

8.3 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

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

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 8.6.

8.4 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

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

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 8.6.

8.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di seguito riportati. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico in tema di rettifiche di fatturazione, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso lo sportello dell'Ufficio Clienti un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - i. il nome ed il cognome;
 - ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice utente;
 - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura;

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 31 di 47

d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

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

8.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

Il Gestore si impegna a riferire all'utente, entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione del reclamo o richiesta di informazione/rettifica, l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali criticità riscontrate.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del reponsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico al quale poterlo contattare.

Gli utenti, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine di cui sopra possono fare richiesta di conciliazione paritetica sulla base del Protocollo stipulato tra Gestore e le Associazioni dei consumatori firmatarie.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al **reclamo scritto**, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b):

- 1. la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- 2. la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;

c) le seguenti informazioni contrattuali:

- i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
- ii. la sotto-tipologia di uso;
- iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

d) l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore obbligato, oltre agli elementi di cui sopra, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 32 di 47

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

1. la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
2. l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
3. la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
4. nel caso in cui l'utente comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
5. l'indicazione degli eventuali indennizzi spettanti all'utente, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
6. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

8.7 Reclami scritti multipli

Fatta salva la disciplina dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico in materia di indennizzi automatici, al fine di ottenere un indennizzo non ricevuto automaticamente dal Gestore, l'utente è tenuto a presentare un'istanza singola, a sé stante, alla quale il Gestore ha l'obbligo di dare corso.

Qualora più utenti, anche per mezzo delle Associazioni di rappresentanza, intendano presentare reclamo al Gestore, si intende che non sia a fini risarcitori ma al fine di esporre delle criticità e/o di ricevere delle risposte.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 8.5. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico di cui alla tabella indicatori allegata.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla tabella degli indicatori, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 8.5, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al cap.10.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun soggetto.

In caso di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui il Gestore non ha in corso uno specifico

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 33 di 47

rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella degli standard allegata alla presente Carta dei Servizi, ed all'indennizzo.

Il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui al cap.10, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla tabella degli indicatori.

9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Il Gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportello dell'Ufficio Clienti e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare, entro il 30 giugno di ogni anno, a ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Entro il 15 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito il numero totale di utenze, suddivise per tipologia d'uso, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui all'art. 77 dell'allegato A della Delibera 655/2015/R/IDR.

10. INDENNIZZI AUTOMATICI

10.1 Casi di indennizzo

Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui sopra, il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo automatico base pari a 30 euro in occasione della prima fatturazione utile.

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

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 34 di 47

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

10.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo

Il Gestore, previa verifica, è tenuto ad accreditare all'utente l'indennizzo attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta dei Servizi, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero, nel caso di utente moroso, dal giorno in cui l'utente provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui alla Tabella degli standard allegata alla presente Carta dei Servizi, qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui il disservizio si sia verificato in relazione a obblighi del Gestore presenti nella Carta ma derogati specificatamente dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico";
- d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui alle lettere a) e b), il Gestore documenta la causa del mancato rispetto.

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

Qualora si verifichino disservizi imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 35 di 47

11. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA

Oltre a quanto prescritto dalla normativa fiscale, nella bolletta sono riportate le seguenti informazioni:

- a) nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita iva dell'intestatario del contratto di fornitura;
- b) indirizzo di fornitura e, se diverso, indirizzo di recapito;
- c) dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo dell'utente finale, nel caso di utenze condominiali, il numero di unità immobiliari servite);
- d) tipologia d'utenza;
- e) tipologia e composizione della tariffa applicata e relativa spiegazione;
- f) eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
- g) matricola e tipologia di misuratore installato;
- h) periodo di riferimento della fatturazione, data di emissione e scadenza del pagamento (ed eventuale rateizzabilità dell'importo dovuto);
- i) precisazione se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
- l) le letture rilevate e/o eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura, e/o le letture stimate e la relativa data;
- m) i consumi effettivi e/o stimati;
- n) i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
- o) le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura;
- p) in caso di bollette di conguaglio, l'indicazione del periodo di riferimento e dei consumi già contabilizzati nelle precedenti bollette;
- q) le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall'utente;
- r) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, con la precisazione dell'eventuale esistenza di precedenti bollette che non risultino pagate al momento dell'emissione della bolletta ove è riportata tale informazione;
- s) il tasso d'interesse di mora in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni generali di fornitura;
- t) l'illustrazione delle procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'utente;
- u) l'entità del deposito cauzionale eventualmente versato dall'utente;
- v) i recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti;
- z) il recapito per la presentazione, anche in forma scritta, di reclami o richieste d'informazioni.

I contenuti della bolletta sono in ogni caso conformati alla prescrizioni fissate dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, ai sensi dell'art. 21, commi 13 e 19, D.L. 201/2011, convertito in legge 214/2011; a tal proposito si fa riferimento alla Delibera AEEG n 586/2012/R/idr del 28 dicembre 2012 "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato").

12. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore, in conformità alla l. 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto presso gli uffici clienti.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 36 di 47

S.Ec.Am. S.p.A. deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni lavorativi; il rifiuto e la mancata risposta devono essere denunciati dall'utente all'Ufficio d'Ambito di Sondrio, fermi restando i rimedi previsti dagli artt. 22 e seguenti della legge 241/1990 e s.m.i.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Il Gestore assicura gli utenti che il trattamento dei loro dati personali avviene secondo i principi e con le modalità stabilite dalle vigenti disposizioni di legge in materia.

14. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore effettua valutazioni periodiche, almeno una volta l'anno, del grado di soddisfazione dell'utente per la verifica e il miglioramento della qualità del servizio a fronte delle aspettative dell'utente tramite il modulo allegato alla presente. Gli utenti possono far pervenire le proprie idee ed i propri suggerimenti per telefono ed a mezzo servizio di posta ordinaria o elettronica. Rimane facoltà delle Associazioni di rappresentanza degli utenti far pervenire loro idee e suggerimenti.

15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Pronto intervento	800.xxx
Richiesta rimborso	800.239.291
Chiarimenti bollette	

16. VERIFICA ADEGUATEZZA CARTA DEL SERVIZIO

Le Associazioni di rappresentanza degli utenti hanno la possibilità di conoscere i contenuti della relazione annuale che il Gestore deve trasmettere all'Ufficio d'Ambito relativamente ai risultati aggregati rilevabili dal "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della LR.26/2003.

Il Gestore si impegna a calendarizzare, almeno una volta l'anno, una sessione di verifica dell'adeguatezza e del raggiungimento degli standard indicati nella Carta della Qualità del Servizio, coinvolgendo l'Ufficio d'Ambito e le Associazioni di rappresentanza degli utenti.

17. BOLLETTE E MODULISTICA

Di seguito alcuni modelli che costituiscono riferimento per il Gestore.

Si ritiene opportuno evidenziare che tutti i documenti trasmessi dal Gestore all'utenza, così come i modelli messi a disposizione dell'utenza per comunicare con il Gestore, debbano essere improntati alla semplicità di lettura e all'immediatezza della comprensione delle informazioni principali.

In base a tale principio il Gestore è tenuto a modificare i layout dei modelli seguenti – così come in generale di tutti i modelli in essere - ogni qual volta dalla sessione annuale di verifica di cui sopra emerga tale necessità.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 37 di 47

In particolare per quanto riguarda le bollette un elevato grado di chiarezza dovranno trovare le informazioni relative ai consumi e alla regolarità o meno del pagamento delle bollette precedenti.

18. RECEPIMENTO STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' TECNICA

Il presente capitolo attesta il recepimento degli standard specifici previsti dalla regolazione della qualità tecnica e dei relativi indennizzi automatici, come richiesto dall'art.9.1 della deliberazione AEEGSI n.917 del 27 dicembre 2017.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 38 di 47

GLOSSARIO

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

- **accettazione del preventivo:** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto:** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **allacciamento idrico:** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario:** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **atti autorizzativi:** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura:** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura:** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **cessazione:** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità:** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura:** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, e l'atto stipulato fra l'utente e il Gestore del servizio;
- **data di invio è:**
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportello fisico, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento è:**
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di misura:** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio

Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145

Indirizzo Internet: www.atosondrio.it

E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 39 di 47

- **dati di qualità:** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'AEEGSI;
- **depurazione:** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura:** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **Ente di governo dell'ambito:** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura:** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **giorno feriale:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo:** è l'importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice:** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti o comunque soggetti a coordinamento scavi per interferenza con reti di sotto-servizi di soggetti terzi;
- **lavoro complesso:** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura:** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione:** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **livello o standard specifico di qualità:** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente;
- **macro-indicatori di qualità contrattuale:** sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;
- **misura di utenza:** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- **misuratore accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 40 di 47

- **misuratore non accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore parzialmente accessibile:** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **misuratore:** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente atto alla misura dei volumi consegnati;
- **misuratore non funzionante:** un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- **misure:** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati al Gestore del SII (autolettura);
- **morosità:** è la condizione in cui si trova l'utente che non adempie al pagamento dei servizi ricevuti;
- **operatore:** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata:** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto:** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura:** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione:** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **richiesta scritta di informazioni:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **Servizio Conciliazione** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;
- **servizio idrico integrato (SII):** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi,



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 41 di 47

compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

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

- **Sotto-tipologia d'uso** è riferita ai seguenti usi:

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:

- uso domestico residente;
- uso condominiale;
- uso domestico non residente;

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

- uso industriale;
- uso artigianale e commerciale;
- uso agricolo e zootecnico;
- uso pubblico non disalimentabile;
- uso pubblico disalimentabile;
- altri usi;

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

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

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

- **tipologia d'uso potabile,** come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;

- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);

- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

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

- **utente:** è la persona fisica o giuridica che abbia richiesto e/o stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

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



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 42 di 47

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse a S.Ec.Am. S.p.A. in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: S.Ec.Am. S.p.A. – Via Vanoni, 79 – 23100 Sondrio
- via fax al numero 0342-21.21.81
- via mail al seguente indirizzo: idrigo@secam.net / segreteria@pec.secam.net.

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.secam.net della Società S.Ec.Am. S.p.A.

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

13.1. Dati relativi all'intestatario

1. Genere

☐ Maschio	☐ Femmina
-------------------------------	-------------------------------

2. La preghiamo di indicare la sua età

☐ da 18 a 24	☐ da 25 a 34	☐ da 35 a 44	☐ da 45 a 54	☐ da 55 a 64	☐ oltre 65
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

☐ nessuno	☐ licenza elementare	☐ licenza media inferiore	☐ licenza media superiore	☐ laurea
-------------------------------	---	--	--	------------------------------

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

☐ 1 (da solo)	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ oltre 4
-----------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------------

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

☐ studente	☐ casalingo/a	☐ pensionato/a	☐ operaio/a
☐ impiegato/a	☐ insegnante	☐ funzionario/quadro	☐ dirigente
☐ libero professionista	☐ commerciante	☐ imprenditore	☐ altro



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 43 di 47

13.2 Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, etc.										
Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza										
Tempestività in intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										

13.3 Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività in intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 44 di 47

13.4 Rapporto col cliente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto a S.Ec.Am. S.p.A. fornitore di servizi per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al telefono, etc.)										
Cortesie e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, etc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, carta dei servizi, etc.)										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										

13.5 Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con S.Ec.Am. S.p.A. indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde / telefono										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 45 di 47

13.6 Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando in una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio in gestione										

13.7 Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando in una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1 = valutazione bassa; 10 = valutazione alta)

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Agenzia di igiene ambientale?										
Se si è rivolto almeno una volta al Gestore per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della LR.26/2003 sono trasmessi annualmente da S.Ec.Am. S.p.A., all'Ente di Governo dell'Ambito competente territorialmente. I dati aggregati saranno trasmessi da parte dell'EGATO al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli stessi.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 46 di 47

MODULO RECLAMI

Spett.le S.EC.AM. S.p.a. Via Vanoni, 79 – 23100 Sondrio (SO)	
Il Sottoscritto:	
nome o ragione sociale	
nato/a a:	prov. di nascita data di nascita / /
residenza/sede legale, via: Nr.civ.	
CAP	comune prov.
telefono fisso	cellulare
fax	e-mail
PEC (posta elettronica certificata)	
Relativamente all'UTENZA intestata a:	
nome o ragione sociale	Codice utente
ubicata in via: Nr.civ.	
CAP	comune prov.
Matricola contatore:	Autolettura contatore:
Desidera presentare il seguente reclamo (barrare la casella corrispondente, sono possibili più opzioni)	
☐ SERVIZIO ACQUEDOTTO	☐ SERVIZIO FOGNATURA
☐ Ritardo nella risposta alle richieste scritte	☐ Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
☐ Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	☐ Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
☐ Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati	☐ Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
☐ Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento	☐ Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
☐ Ritardo sul tempo di preventivazione	☐ Ritardo sul tempo di verifica metrologica svolta secondo le indicazioni del D.M. n.93 del 21/04/2017
☐ Altro reclamo:	
Note al reclamo:	

c/o Amministrazione Provinciale – corso XXV Aprile, 22 – 23100 Sondrio
Sede Legale: via Trieste, 8 – 23100 Sondrio Tel. 0342 531600 C.F. 93021010140 P.IVA 00972670145
Indirizzo Internet: www.atosondrio.it
E-mail: segreteria@atosondrio.it PEC: segreteria@pec.atosondrio.it



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 47 di 47

Allega la seguente documentazione: _____

Chiede che la risposta venga inviata secondo le seguenti modalità:

☐

Via fax al seguente numero: _____

☐

Via e-mail al seguente indirizzo: _____

☐

Via posta al seguente indirizzo: _____

☐

Barrare la casella, se si autorizza S.EC.AM. S.p.a. ad inviare tramite SMS (messaggi di testo su cellulare) informazioni di pubblica utilità relative al servizio

(luogo) _____ il ____ / ____ / ____ Il richiedente _____

INFORMAZIONI RESE AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL GDPR EU 2016/679:

Con l'apposizione della propria firma in calce al presente modulo, l'interessato dichiara di avere preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali disponibile presso gli sportelli del Titolare del trattamento SECAM S.p.A. e sul sito www.secam.net in conformità a quanto disposto dal GDPR UE 2016/679 e di essere informato che:

- I dati personali saranno trattati, con strumenti manuali, informatici e telematici, dal Titolare del trattamento SECAM S.p.A.;
- Il conferimento dei dati è un obbligo contrattuale e indispensabile per perseguire le finalità del trattamento. Il mancato conferimento dei dati dell'interessato comporterebbe infatti l'impossibilità di adempiere agli obblighi derivanti dal contratto, nonché da disposizioni legislative;
- Il trattamento, ai sensi dell'art. 6 del GDPR, è finalizzato all'esecuzione di un contratto cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato; il trattamento è inoltre necessario per adempiere ad un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento oltre che finalizzato alla gestione amministrativa della pratica e alla successiva comunicazione all'anagrafe tributaria dei dati catastali che individuano gli immobili presso i quali sono erogati pubblici servizi;
- I dati dichiarati sono stati ottenuti dagli atti del catasto edilizio urbano o dal catasto terreni e rilevabili dalla consultazione degli atti medesimi;
- I dati personali potranno essere comunicati anche a soggetti esterni che intervengono nell'effettuazione di lavorazioni necessarie per l'esecuzione dei rapporti esistenti con l'interessato e nell'ambito del presente procedimento oltre che agli enti preposti per i controlli fiscali ai fini della prevenzione e contrasto dell'evasione fiscale;
- Ha diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali (art.15 GDPR), la loro rettifica (art.16 GDPR), la loro cancellazione (art.17 GDPR), la limitazione del loro trattamento (art.18 GDPR), ha altresì diritto di opporsi al loro trattamento e di richiederne la portabilità (art. 20 GDPR) rivolgendosi al Titolare del trattamento.

(luogo) _____ il ____ / ____ / ____ Il richiedente _____

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO:

DI PERSONA c/o gli Uffici Utenze di:	Sondrio – Via Vanoni, 79 Tirano – Via Lungo Adda IV Novembre, 5 Bormio – Via Lungo Frodolfo Vanoni, 7 Morbegno – Via Morelli, 14 Chiavenna – Corso Vittorio Emanuele II, 7	VIA POSTA: S.EC.AM. S.p.a. Via Vanoni, 79 23100 Sondrio (SO)	VIA FAX: 0342/212181	VIA E-MAIL: idrico@secam.net	VIA PEC: segreteria@pec.secam.it
--	--	--	------------------------------------	--	--

TABELLA DEGLI INDICATORI DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

RIFERIMENTO CARTA SERVIZI	INDICATORE		Unità di misura	Standard	TIPOLOGIA DI STANDARD	INDENNIZZO (nella prima fattura utile salvo diversa modalità concordata con l'utente)
3.15	Livelli minimi di servizio (per utenze domestiche)	dotazione pro capite (min)	litri/abitante/giorno	150	Generale	-
3.15		portata per unità abitativa (min)	litri/secondo	0,1	Generale	-
3.16		carico idraulico minimo	metri	5	Generale	-
2	Analisi sulla qualità dell'acqua distribuita		n. analisi / anno	secondo il D.Lgs 31/2001	Generale	-
4.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo		giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
4.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo		giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
4.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo		giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro
4.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo		giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice		giorni lavorativi	15	Specifico	30 euro
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice		giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso		giorni lavorativi	<=30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso		giorni lavorativi	<=30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
4.6	Tempo di attivazione della fornitura		giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro
4.7	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore		giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro
4.7	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore		giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
4.8	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità		giorni feriali	2	Specifico	30 euro
4.10	Tempo di disattivazione della fornitura		giorni lavorativi	7	Specifico	30 euro
4.13	Tempo di esecuzione della voltura		giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro
5.2	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo		giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
5.2	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo		giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro
5.5	Tempo di esecuzione di lavori semplici		giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
5.5	Tempo di esecuzione di lavori complessi		giorni lavorativi	<= 30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
5.7	Fascia di puntualità per gli appuntamenti		ore	3	Specifico	30 euro
5.8	Tempo massimo per l'appuntamento concordato		giorni lavorativi	7	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
5.6	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato		ore	24	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
6.1	Tempo di intervento per la verifica del misuratore		giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
6.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio		giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro
5.9	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione		giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
5.10	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione		giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
3.12	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)		secondi	CPI<=120 secondi	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
3.12	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento		ore	3	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
3.11	Preavviso interventi programmati		ore	48	Specifico	30 euro
3.11	Durata delle sospensioni programmate		ore	12	Specifico	30 euro
7.2	Tempo per l'emissione della fattura		giorni solari	45	Specifico	30 euro
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi <=100 mc		volte all'anno	2	Specifico	30 euro
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra 100 e 1000 mc		volte all'anno	3	Specifico	30 euro
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra 1000 e 3000 mc		volte all'anno	4	Specifico	30 euro
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra se consumi >= 3000 mc		volte all'anno	6	Specifico	30 euro
7.6	Termine per il pagamento della bolletta		giorni solari	30		-
8.2	Tempo per la risposta ai reclami		giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro
8.3	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni		giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro
8.4	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione		giorni lavorativi	30	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
7.9	Tempo di rettifica fatturazione		giorni lavorativi	60	Specifico	30 euro
3.4	Tempo massimo di attesa agli sportelli		minuti	60	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
3.4	Tempo medio di attesa agli sportelli		minuti	20	Generale	MEDIA SUL TOTALE DELLE PRESTAZIONI
3.5	Accessibilità al servizio telefonico (AS)		-	AS >90%	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI
3.5	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)		secondi	TMA <= 240 secondi	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI
3.5	Livello del servizio telefonico (LS)		-	LS>= 80%	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 1 di 41

MODIFICHE ALLA CARTA DEL SII con note alle proposte di modifica

TESTO DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI VIGENTE - Ex Deliberazione di Consiglio provinciale n.17 del 09/05/2019	PROPOSTE DI MODIFICA	Note alle proposte di modifica
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI Costituita nel 1995, S.Ec.Am. S.p.A. è una società per azioni a capitale interamente pubblico, detenuto dai 77 Comuni della provincia di Sondrio, dalle cinque Comunità Montane e dall'Amministrazione Provinciale di Sondrio. Subentrata nelle attività fino ad allora svolte dal Consorzio Rifiuti Solidi Valtellina-Alto Lario, Secam ha allargato progressivamente il suo raggio d'azione, sia a livello tecnico sia dal punto di vista territoriale. Da gennaio 2011 ha incorporato SPL Tirano e SCA Morbegno e, con cessione del ramo d'azienda idrico e ambiente, la società ASM Sondrio. Da ottobre 2015 ha incorporato I.S.E. S.r.l. Attualmente è attiva nei servizi di igiene urbana e nel servizio idrico integrato di tutta la Provincia di Sondrio. Il Servizio Idrico Integrato ha ottenuto la certificazione del Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2008 nei Settori EA 27 28 e 35 fra cui si rammentano i seguenti processi: (cert. n. 5733/1): 1. progettazione, realizzazione e manutenzione reti e impianti per la distribuzione di acqua potabile; 2. erogazione dei servizi di approvvigionamento e distribuzione di acqua potabile e di analisi di acque reflue.	2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI [idem] Il Servizio Idrico Integrato ha ottenuto la certificazione del Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2015 nei Settori EA 27 28 e 34 sui seguenti processi: 3. progettazione, realizzazione e manutenzione di reti e di impianti per la distribuzione di acqua potabile; 4. erogazione dei servizi di approvvigionamento e distribuzione di acqua potabile e di analisi delle acque potabili e reflue.	2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI Inserito aggiornamento da Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015. Eliminato riferimento allo specifico certificato.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi:

1. uso potabile domestico;
2. uso potabile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
3. altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziari in genere, produttivi.

In considerazione della priorità che riveste l'uso potabile, in caso di inevitabili disservizi per cause di forza maggiore, il Gestore è tenuto a salvaguardare la fornitura di acqua alle utenze domestiche e non domestiche, come sopra definite, alle condizioni di cui alla presente Carta prima che ai settori commerciali, artigianali e terziari in genere, produttivi.

In caso la fornitura alle utenze domestiche e non domestiche, come sopra definite, sia temporaneamente di tipo non potabile, sono previste disposizioni adottate a livello locale (ad. es. ordinanze del Sindaco), rese note all'utenza dal soggetto erogatore del servizio.

S.Ec.Am. S.p.A. possiede anche un laboratorio di analisi interno dedicato esclusivamente al SII; tale laboratorio esegue circa 3.500 analisi l'anno condotte in parallelo a quelle effettuate per legge dall'ATS per le acque potabili, secondo il D.Lgs. 31/2001.

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi

[idem]

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

3.3 Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. garantisce le seguenti modalità:

Tabella 1

SERVIZIO	ACCESSO
Ufficio relazioni con l'utenza	Via Trieste 36/A SONDRIO Aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari: Mattino: 8.30 - 12.30 Pomeriggio: 14.30 - 16.30 Tel. 0342 215338
	Via Morelli n. 14 MORBEGNO Mattino da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30 Pomeriggio mercoledì 14.30 - 17.00 Tel. 0342 615904
	Via S. Agostino, 13 TIRANO Mattino: lunedì-mercoledì-venerdì 8.30-12.15 Pomeriggio martedì e giovedì 14.00-15.00 Tel. 0342 701228
	Lungo Frodolfo Vanoni, 7 BORMIO Mattino: martedì e giovedì 09.00-13.00

3.3 Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. garantisce le seguenti modalità:

Tabella 1

SERVIZIO	ACCESSO
Ufficio relazioni con l'utenza	Numero verde 800.239.291
	Via Vanoni, 79 SONDRIO Aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari: Mattino: 8.30 - 12.30 Pomeriggio: 14.30 - 16.30
	Via Morelli, 14 MORBEGNO Mattino da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30 Pomeriggio mercoledì 14.30 - 17.00
	Via Lungo Adda IV Novembre, 5 TIRANO Aperto lunedì-mercoledì-venerdì Mattino: 8.30-12.30 Pomeriggio: 14.30-16.30
	Lungo Frodolfo Vanoni, 7 BORMIO Mattino: martedì e giovedì 09.00-13.00

3.3 Accessibilità al servizio

Aggiornati indirizzi e recapiti telefoni sportelli utenti.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 5 di 41

	Pomeriggio: martedì e giovedì 14.00-16.00 Tel. 0342 901844 Corso Vittorio Emanuele II, 7 CHIAVENNA Mattino: lunedì, mercoledì e venerdì: 8.30-12.30 Pomeriggio; lunedì e venerdì: 14.30-17.00 Tel. 0343 37729		Pomeriggio: martedì e giovedì 14.00-16.00 Corso Vittorio Emanuele II, 7 CHIAVENNA Mattino: lunedì, mercoledì e venerdì: 8.30-12.30 Pomeriggio; lunedì e venerdì: 14.30-17.00	
Sito internet	www.secam.net	Sito internet	www.secam.net	
Indirizzo e-mail	idirico@secam.net	Indirizzo e-mail	idirico@secam.net	

3.4 Sportelli al pubblico

Gli sportelli aperti al pubblico osservano l’orario riportato nella tabella 1. Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

1. richiesta allacciamenti;
2. subentri/volture;
3. attivazioni/disattivazioni;
4. segnalazioni;
5. richieste letture contatori;
6. richieste rettifiche di fatturazione.

Il Gestore garantisce le seguenti aperture degli sportelli al pubblico:

3.4 Sportelli al pubblico

[idem]

Il Gestore garantisce le seguenti aperture degli sportelli al pubblico:

3.4 Sportelli al pubblico

Aggiornate ore di apertura sportelli al pubblico.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 6 di 41

a) sportello di Sondrio: 30 ore/settimanali; b) sportello di Morbegno: 22,5 ore/settimanali; c) sportello di Chiavenna: 30 ore/settimanali; d) sportello di Bormio: 12 ore/settimanali + aperture straordinarie nei periodi di maggior affluenza turistica; e) sportello di Tirano: 28 ore/settimanali; f) sportello di Livigno (<u>presso la sede del Comune</u>): presenza periodica in occasione dell'emissione delle fatture. Tale distribuzione di orario ha ricevuto deroga rispetto alle tempistiche contenute nel RQSII, approvato dall'AEEGSI con deliberazione n.655 del 23 dicembre 2015, con deliberazione AEEGSI n.505 del 16 settembre 2016. Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente 5 min e 15 min, in funzione della tipologia di richiesta. 3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza Gli utenti possono chiamare il numero 0342.215338, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00 (il venerdì fino alle 16.00). In particolare, telefonicamente è possibile:	[idem] [idem] c) sportello di Chiavenna: 17 ore/settimanali; [idem] e) sportello di Tirano: 18 ore/settimanali; f) sportello di Livigno (<u>presso la sede del Comune</u>): presenza periodica in occasione dell'emissione delle fatture. [idem] 3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza Gli utenti possono chiamare - il numero 800.239.291, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare, attivo da lunedì a venerdì per pratiche amministrative nei seguenti	3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza Aggiornato recapito telefonico, da numero 0342.215338 a numero 800.239.291 e il relativo periodo di attivazione del servizio.
--	---	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 7 di 41

1. segnalazioni/reclami;
2. richieste letture contatori;
3. richieste rettifiche di fatturazione;
4. informazioni sulla bolletta;
5. informazioni sui pagamenti;
6. richieste di verifica contatori.

In considerazione delle disposizioni emanate dall'AEEGSI, incluse le eventuali deroghe che la stessa può concedere al Gestore per concedergli il tempo di strutturarsi adeguatamente, il Gestore ha l'obbligo di:

- disporre di un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- dotarsi di call center, dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- dotarsi di sito internet che consenta all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat

orari:

Mattino: 8.00 - 12.30

Pomeriggio: 14.00 - 17.00

- il numero 800.xxx.xxx attivo 24 ore su 24 365 giorni all'anno dedicato alle emergenze idriche

In particolare, telefonicamente è possibile:

1. segnalazioni/reclami;
2. richieste letture contatori;
3. richieste rettifiche di fatturazione;
4. informazioni sulla bolletta;
5. informazioni sui pagamenti;
6. richieste di verifica contatori.

[idem]

Alla data di redazione del presente documento non è ancora disponibile il numero di telefono dedicato alle emergenze idriche



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 8 di 41

per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

[idem]

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal Gestore.

[idem]

Il tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

[idem]

L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

3.7 Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

1. richieste di rateizzazione fatture che verranno analizzate e concesse previa valutazione da parte del Gestore.

3.8 Servizio di consulenza utenti

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente all'Azienda. I servizi a pagamento sono le analisi batteriologiche e chimiche.

Il prezzario con il dettaglio dei costi non è allegato a questa Carta dei Servizi. È possibile richiedere informazioni per tale servizio telefonicamente tramite il numero **0342.215338** o per iscritto all'indirizzo idrigo@secam.net.

3.7 Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

1. Richieste di rateizzazione fatture che verranno analizzate e concesse previa valutazione da parte del Gestore.
2. Richieste di corresponsione di contributi economici finalizzati ad agevolare il pagamento della tariffa del servizio idrico

3.8 Servizio di consulenza utenti

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente all'Azienda. I servizi a pagamento sono le analisi batteriologiche e chimiche.

Il prezzario con il dettaglio dei costi non è allegato a questa Carta dei Servizi. È possibile richiedere informazioni per tale servizio telefonicamente tramite il numero **800.239.291** o per iscritto all'indirizzo idrigo@secam.net.

3.7 Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Aggiunta possibilità di richiedere contributi economici atti a facilitare i pagamenti.

3.8 Servizio di consulenza utenti

Aggiornato recapito telefonico, da numero 0342.215338 a numero 800.239.291

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, in adempimento alle deliberazioni AEEGSI 655/2015/R/idr e 218/2016/R/idr, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento agli indicatori la cui tabella è allegata alla presente Carta.

Sono considerati standard relativi al rapporto contrattuale i tempi stabili per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Gestore.

I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

4.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura

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

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, in adempimento alle deliberazioni AEEGSI 655/2015/R/idr (integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni 217/2016/R/IDR, 897/2017/R/IDR, 227/2018/R/IDR, 311/2019/R/IDR 547/2019/R/IDR e 186/2020/R/IDR) e 218/2016/R/idr, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento agli indicatori la cui tabella è allegata alla presente Carta.

[idem]

4.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura

[idem]

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Inserito riferimento alle delibere successive alla deliberazione AEEGSI 655/2015/R/idr.

4.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura

Introdotta contenuto dell'ART. 10.4 – deliberazione AEEGSI 655/2015 modificata dalla 311/2019.

effettiva attivazione della fornitura.
Qualora l'utente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

4.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come indicato nella tabella degli indicatori, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente che aveva in precedenza richiesto la

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

4.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

[idem]

[idem]

4.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

Introdotta contenuto dell'ART. 11.5 e ART 11.6 – deliberazione AEEGSI 655/2015 modificati dalla 311/2019.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, come indicato nella tabella degli indicatori, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

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

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

Qualora il gestore eserciti le facoltà sopra indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) Della documentazione di cui sopra;
- b) Dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui di cui sopra, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4.9

4.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità, di cui alla tabella degli indicatori allegata, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo. 4.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via posta elettronica, fax, posta, o tramite lo sportello dell'Ufficio Clienti.	4.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. [idem] 4.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a per morosità Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute [idem]	4.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità Modificata dicitura di disattivazione, introdotto riferimento al rispetto dello standard. 4.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a per morosità (art.13-655) Modificata dicitura di disattivazione.
--	--	--

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'utente, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

4.11 Modalità per la richiesta di voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.l. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative. Tale corrispettivo è definito nell'allegato 4 alla convenzione di affidamento a S.Ec.Am. S.p.A. (ex deliberazione di Consiglio provinciale n.12 del 04 aprile 2014)

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che

[idem]

4.11 Modalità per la richiesta di voltura

[idem]

4.11 Modalità per la richiesta di voltura

Introdotta contenuto dell'ART. 15.5 – deliberazione AEEGSI 655/2015.

decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

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

In caso di eventuale conflitto tra utente uscente ed entrante relativamente al pagamento di somme pregresse, comunque evitabile se il primo inoltrasse domanda di cessazione dell'utenza, all'utente subentrante che dimostrasse documentalmente una data certa di impiego dell'immobile (contratto di affitto o proprietà) verrà attribuita la competenza al pagamento a partire dalla predetta data certa, o dalla data di presentazione della domanda di voltura se antecedente.

[idem]

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

[idem]

5.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta dei Servizi, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo dovuto all'utente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione

5.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

[idem]

g) la sotto-tipologia d'uso;

5.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Corretto nell'elenco puntato il punto g) che passa da: "la tipologia d'uso" a "la sotto-tipologia d'uso"

del lavoro richiesto;
l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
m) la durata di validità del preventivo;
n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

5.4 Validità del preventivo

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

5.5 Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da

5.4 Validità del preventivo

[idem]

[idem]

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo di cui alla tabella degli indicatori allegata.

5.5 Tempo di esecuzione di lavori

[idem]

5.4 Validità del preventivo

Introdotta contenuto dell'ART. 22.2 – deliberazione AEEGSI 655/2015.

5.5 Tempo di esecuzione di lavori

Introdotta contenuto dell'ART. 23.6– deliberazione AEEGSI 655/2015.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 18 di 41

parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.

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

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il Gestore comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

[idem]

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

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 19 di 41

5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Il mancato rispetto della fascia di puntualità da parte del Gestore per oltre 3 ore costituisce diritto al rimborso da parte dell'utente (vedi tabella indicatori). Il Gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. L'utente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo. 6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore Il Gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei	5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati <i>[idem]</i> 6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore <i>[idem]</i> Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.	5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati Introdotta contenuto dell'ART. 26.5 – deliberazione AEEGSI 655/2015. 6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore Introdotta contenuto DM 93/17- verifica esclusivamente in contraddittorio
---	--	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 20 di 41

misuratori, anche laddove richiesta dall'utente. Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 155/2013. Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento da parte del Gestore. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui alla tabella degli indicatori. Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore. 6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente e la data di	Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 93/17. Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di richiesta di sopralluogo congiunto alla Camera di Commercio da parte del Gestore. <i>[idem]</i> 6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso al Gestore dal	6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore Modificata definizione del tempo di comunicazione
---	--	--

~~invio all'utente stesso del relativo esito.
Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del
misuratore è differenziato in funzione della necessità di
rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in
laboratorio.~~

~~Sono escluse dal rispetto degli standard di
comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica
nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio
ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.~~

6.3 Sostituzione del misuratore

~~Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto
o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione
dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito,
dandone comunicazione all'utente in sede di risposta
contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla
data in cui intende procedere alla sostituzione.~~

~~Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del
misuratore contestualmente all'esito della verifica
effettuata sullo stesso.~~

~~Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo,
misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di
invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del
documento recante l'esito della verifica e la data di
sostituzione del misuratore.~~

laboratorio metrico accreditato e la data di invio
all'utente finale dell'esito medesimo.

6.3 Sostituzione del misuratore

Al ricevimento della domanda di verifica metrica da parte
dell'utente viene concordata in contraddittorio con la
camera di commercio la data di prelievo del contatore da
verificare, che contestualmente viene sostituito con un
nuovo misuratore funzionante.

6.3 Sostituzione del misuratore

Sostituzione contestuale alla verifica in contraddittorio

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'utente, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato. Nell'eventualità in cui l'utente ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo. Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante. 7.3 Periodo di riferimento della fattura Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo paragrafo 7.4.	IDEM IDEM IDEM 7.3 Periodo di riferimento della fattura Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo paragrafo 7.4., ovvero con una diversa periodicità di fatturazione,	7.3 Periodo di riferimento della fattura Inserita specifica sul diverso periodo di riferimento per la fatturazione.
--	--	--

Il vincolo di cui sopra non viene applicato con riferimento: a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli; b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita; c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.	almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente. [idem]	
7.4 Periodicità di fatturazione Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue: a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc; b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc; c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc; d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.	7.4 Periodicità di fatturazione [idem]	7.4 Periodicità di fatturazione Introdotta contenuto dell'ART. 38.3 e 38.4 – deliberazione AEEGSI 655/2015.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

[idem]

Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il Gestore:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui sopra.

7.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui al paragrafo 7.2.

~~Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi.~~

7.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

[idem]

Con la fattura di chiusura il gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.

7.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

Introdotta contenuto dell'ART.39.2bis – deliberazione AEEGSI 655/2015.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 25 di 41

7.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

~~Il Gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.~~

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il Gestore riconosce all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione di cui sopra non possono essere applicati qualora la soglia sia superata a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

7.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 7.4.

[idem]

[idem]

7.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Introdotta contenuto dell'ART. 42.1 – 42.6 - 42.7 – deliberazione AEEGSI 655/2015.

~~Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a trenta (30) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.~~

8.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

Il Gestore si impegna a riferire all'utente, entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione del reclamo o richiesta di informazione/rettifica, l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali criticità riscontrate.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico al quale poterlo contattare.

Gli utenti, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine di cui sopra possono fare richiesta di conciliazione paritetica sulla base del Protocollo stipulato tra Gestore e le Associazioni dei consumatori firmatarie.

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

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

8.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

[idem]

[idem]

[idem]

8.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

Corretto nell'elenco puntato il punto ii) che passa da: "la tipologia d'uso" a "la sotto-tipologia d'uso"

Introdotta contenuto dell'ART. 50.2 bis – 50.2 ter – deliberazione AEEGSI 655/2015.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al **reclamo scritto**, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b):

- 1. la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- 2. la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. ~~la tipologia di uso;~~
 - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
 - d) l'elenco della documentazione allegata.

[idem]

[idem]

ii. la sotto-tipologia di uso;

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore obbligato, oltre agli elementi di cui sopra, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

1. la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
2. l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
3. la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
4. nel caso in cui l'utente comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato

risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

[idem]

utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
5. l'indicazione degli eventuali indennizzi spettanti all'utente, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
6. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

8.7 Reclami scritti multipli

Fatta salva la disciplina dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico in materia di indennizzi automatici, al fine di ottenere un indennizzo non ricevuto automaticamente dal Gestore, l'utente è tenuto a presentare un'istanza singola, a sé stante, alla quale il Gestore ha l'obbligo di dare corso.

Qualora più utenti, anche per mezzo delle Associazioni di rappresentanza, intendano presentare reclamo al Gestore, si intende che non sia a fini risarcitori ma al fine di esporre delle criticità e/o di ricevere delle risposte.

~~In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari gli stessi sono tenuti a fornire tutti gli elementi identificativi del caso (indirizzo di residenza/domicilio, mail, PEC, ...) per consentire al Gestore di fornire dettagliata e motivata risposta a ciascuno.~~

8.7 Reclami scritti multipli

[idem]

[idem]

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 8.5. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico di cui alla tabella indicatori allegata.

8.7 Reclami scritti multipli

Modificata modalità di gestione del reclamo sottoscritto da più soggetti e da un'associazione.

Introdotta contenuto dell'ART. 51.2 b – deliberazione AEEGSI 655/2015.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun soggetto.

In caso di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui il Gestore non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella degli standard allegata alla presente Carta dei Servizi, ed all'indennizzo.

[idem]

Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla tabella degli indicatori, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 8.5, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al cap.10.

[idem]

Il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti

9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE Il Gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportello dell'Ufficio Clienti e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata. Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare, entro il 30 giugno di ogni anno, a ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto di tali standard, con riferimento all'anno	dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui al cap.10, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla tabella degli indicatori. 9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE [idem]	9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE Introdotta contenuto dell'ART. 77.1 – deliberazione AEEGSI 655/2015.
---	--	--

precedente.

~~Entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, tutte le informazioni e i dati di cui all'art. 77 dell'allegato A della Delibera 655/2015/R/IDR.~~

15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Pronto intervento	vedi tab.2
Richiesta rimborso	0342.215338
Chiarimenti bollette	

GLOSSARIO

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

- **accettazione del preventivo:** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto:** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

Entro il 15 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito il numero totale di utenze, suddivise per tipologia d'uso, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui all'art. 77 dell'allegato A della Delibera 655/2015/R/IDR.

15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Pronto intervento	800.xxxxx
Richiesta rimborso	800.239.291
Chiarimenti bollette	

GLOSSARIO

[idem]

15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Aggiornato recapito telefonico, da numero 0342.215338 a numero 800.239.291

Alla data di redazione del presente documento non è ancora disponibile il numero di telefono dedicato alle emergenze idriche

GLOSSARIO

Modificata definizione di:

- disattivazione della fornitura
- riattivazione

Introdotta definizione di:

- Macro-indicatori di qualità contrattuale
- Servizio Conciliazione

- **allacciamento idrico:** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario:** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **atti autorizzativi:** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura:** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura:** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **cessazione:** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità:** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura:** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, e l'atto stipulato fra l'utente e il Gestore del servizio;

- Sotto-tipologia d'uso
- Tipologie d'uso o categorie d'uso



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 34 di 41

- **data di invio è:**

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

- per le comunicazioni rese disponibili presso sportello fisico, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **data di ricevimento è:**

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **dati di misura:** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;

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

- **depurazione:** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- ~~disattivazione della fornitura:~~ è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'utente;
- **Ente di governo dell'ambito:** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura:** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **giorno feriale:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo:** è l'importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice:** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici

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

interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti o comunque soggetti a coordinamento scavi per interferenza con reti di sotto-servizi di soggetti terzi;

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

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

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

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

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

- **misura di utenza:** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini

- **Macro-indicatori di qualità contrattuale:** sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;

della fatturazione;

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

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

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

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

- **misuratore non funzionante:** un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;

- **misure:** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati al Gestore del SII (autolettura);

- **morosità:** è la condizione in cui si trova l'utente che non adempie al pagamento dei servizi ricevuti;

- **operatore:** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata:** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto:** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura:** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- ~~riattivazione:~~ è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni:** è ogni comunicazione

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

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

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

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

- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più

- **Servizio Conciliazione** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato

numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

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

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

• **tipologia d'uso potabile,** come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;

• **Sotto-tipologia d'uso** è riferita ai seguenti usi:

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:

- uso domestico residente;
- uso condominiale;
- uso domestico non residente;

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

- uso industriale;
- uso artigianale e commerciale;
- uso agricolo e zootecnico;
- uso pubblico non disalimentabile;
- uso pubblico disalimentabile;
- altri usi

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

- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);

- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

- **utenza condominiale:** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente:** è la persona fisica o giuridica che abbia richiesto e/o stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse a S.Ec.Am. S.p.A. in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: S.Ec.Am. S.p.A. – ~~Via Trieste 36/a~~ – 23100 Sondrio
- via fax al numero 0342-21.21.81
- via mail al seguente indirizzo: idrico@secam.net / segreteria@pec.secam.net.

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.secam.net della Società S.Ec.Am. S.p.A.

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse a S.Ec.Am. S.p.A. in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: S.Ec.Am. S.p.A. – **Via Vanoni, 79** – 23100 Sondrio
- via fax al numero 0342-21.21.81
- via mail al seguente indirizzo: idrico@secam.net / segreteria@pec.secam.net.

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.secam.net della Società S.Ec.Am. S.p.A.

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Aggiornato indirizzo sede S.Ec.Am. S.p.A.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DELLA CONFERENZA DEI COMUNI

Pag. 1 di 6

N. 4

Oggetto: PROPOSTA DI AGGIORNAMENTO DEI DOCUMENTI FONDAMENTALI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELL'ATO DI SONDRIO: REGOLAMENTO E CARTA DELLA QUALITA'. ESPRESSIONE DEL PARERE OBBLIGATORIO E VINCOLANTE AI SENSI DELL'ART.48, COMMA 3, DELLA LEGGE REGIONALE 12 DICEMBRE 2003 N.26 E SS.MM.II.

L'anno 2021, il giorno VENTINOVE del mese di MARZO, alle ore 15.00, in modalità videoconferenza (piattaforma LIFESIZE, con diretta streaming accessibile dalla home page del sito web dell'Ufficio d'Ambito <http://www.atosondrio.it>), si è riunita la Conferenza dei Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Sondrio.

Sono presenti i seguenti Comuni:

Ente	Rappresentante	Voti	Popolaz.	Presente	Assente
ALBAREDO PER S. MARCO		1	286	X	
ALBOSAGGIA		3	2.997		X
ANDALO VALTELLINO		1	587	X	
APRICA		1	1.546	X	
ARDENNO		3	3.257		X
BEMA		1	118		X
BERBENNO DI VALTELLINA		3	4.098	X	
BIANZONE		1	1.295	X	
BORMIO		3	4.161	X	
BUGLIO IN MONTE		1	1.999		X
CAIOLO		1	1.084	X	
CAMPODOLCINO		1	934	X	
CASPOGGIO		1	1.367	X	
CASTELLO DELL'ACQUA		1	619	X	
CASTIONE ANDEVENNO		1	1.575	X	
CEDRASCO		1	430	X	
CERCINO		1	794	X	
CHIAVENNA		6	7.330	X	
CHIESA IN VALMALENCO		1	2.433	X	
CHIURO		3	2.525	X	
CINO		1	340	X	
CIVO		1	1.127	X	
COLORINA		1	1.377	X	
COSIO VALTELLINO		6	5.467		X
DAZIO		1	457		X



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DELLA CONFERENZA DEI COMUNI

Pag. 2 di 6

Ente	Rappresentante	Voti	Popolaz.	Presente	Assente
DELEBIO		3	3.344	X	
DUBINO		3	3.711	X	
FAEDO VALTELLINO		1	554	X	
FORCOLA		1	796		X
FUSINE		1	562	X	
GEROLA ALTA		1	157	X	
GORDONA		1	1.957		X
GROSIO		3	4.471	X	
GROSOTTO		1	1.670	X	
LANZADA		1	1.300	X	
LIVIGNO		6	6.769	X	
LOVERO		1	630	X	
MADESIMO		1	533	X	
MANTELLIO		1	742	X	
MAZZO DI VALTELLINA		1	995		X
MELLO		1	940		X
MESE		1	1.821		X
MONTAGNA IN VALTELLINA		3	2.966	X	
MORBEGNO		6	12.443	X	
NOVATE MEZZOLA		1	1.904		X
PEDESINA		1	37		X
PIANTEDO		1	1.407	X	
PIATEDA		1	2.144	X	
PIURO		1	1.919	X	
POGGIRIDENTI		1	1.852	X	
PONTE IN VALTELLINA		1	2.252		X
POSTALESIO		1	661		X
PRATA CAMPORTACCIO		3	2.957	X	
RASURA		1	289		X
ROGOLO		1	545	X	
SAMOLACO		3	2.904		X
S. GIACOMO FILIPPO		1	354	X	
SERNIO		1	488	X	
SONDALO		3	4.043	X	
SONDRIO		19	21.457	X	
SPRIANA		1	81	X	
TALAMONA		6	4.684	X	
TARTANO		1	195		X
TEGLIO		6	4.524	X	
TIRANO		6	8.986	X	



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DELLA CONFERENZA DEI COMUNI

Pag. 3 di 6

Ente	Rappresentante	Voti	Popolaz.	Presente	Assente
TORRE S. MARIA		1	751	X	
TOVO S. AGATA		1	647	X	
TRAONA		3	2.853	X	
TRESIVIO		1	2.016	X	
VALDIDENTRO		3	4.179		X
VALDISOTTO		3	3.614	X	
VALFURVA		3	2.551	X	
VALMASINO		1	868	X	
VERCEIA		1	1.076	X	
VERVIO		1	214		X
VILLA DI CHIAVENNA		1	956		X
VILLA DI TIRANO		3	2.969	X	
		164	180.941	56	21

Presiede l'adunanza il Presidente della Conferenza dei Comuni Erica Alberti.

Svolge funzioni di segretario della seduta Paolo Andrea Lombardi, Direttore dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio.

Il Presidente, previo accertamento della legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta per la trattazione del punto di cui all'oggetto.

Il Presidente introduce l'argomento e illustra la deliberazione di Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito n.40 del 26 novembre 2020 avente ad oggetto *"Proposta di aggiornamento dei documenti fondamentali per la gestione del Servizio Idrico Integrato dell'ATO di Sondrio: Regolamento e Carta della Qualità"*, per la quale si richiede il parere della Conferenza.

LA CONFERENZA DEI COMUNI

RICHIAMATA integralmente, allegati inclusi, la deliberazione di Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito n.40 del 26 novembre 2020 *"Proposta di aggiornamento dei documenti fondamentali per la gestione del Servizio Idrico Integrato dell'ATO di Sondrio: Regolamento e Carta della Qualità"*;

CONSIDERATO CHE il testo del *Regolamento* è oggetto altresì della proposta di modificazione trasmessa unitamente alla convocazione della seduta odierna;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DELLA CONFERENZA DEI COMUNI

Pag. 4 di 6

DATO ATTO CHE:

- l'assetto istituzionale deputato al governo del Servizio Idrico Integrato, come definito dalla legge regionale n.21 del 27 dicembre 2010, individua la "Conferenza dei Comuni", cui partecipano tutti i Comuni dell'Ambito, quale Organismo a cui compete, fra l'altro, l'espressione di pareri obbligatori e vincolanti in relazioni alle decisioni di carattere fondamentale che l'Ente di Governo dell'ATO intende adottare in materia di Servizio Idrico Integrato e che la Legge Regionale 26/2003, così come modificata dalla Legge Regionale n.21/2010, individua, all'art. 48, comma 2, lettere, a), b), d) e h);
- la deliberazione dell'Ufficio d'Ambito sopra richiamata incide su aspetti di carattere fondamentale in materia di Servizio Idrico Integrato e pertanto necessita di parere della Conferenza;

RICHIAMATO il Regolamento della Conferenza dei Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Sondrio, previsto dall'art 48 della Legge Regionale n.26/2003 così come modificata dalla Legge Regionale n.21/2010, approvato dalla Conferenza dei Comuni con deliberazione n.1 del 01 marzo 2021;

ESPERITA la votazione, riportante il seguente risultato:

- VOTANTI** 56 Comuni pari a n° 130 voti e una popolazione rappresentata di 146.546 residenti
- ASTENUTI** 3 Comuni pari a voti 5 e una popolazione rappresentata di 4.617 residenti (*Civo, Madesimo, Prata Camporaccio*)
- CONTRARI** 1 Comune pari a voti 3 e una popolazione rappresentata di 2.966 residenti (*Montagna in Valtellina*)
- FAVOREVOLI** 52 Comuni pari a complessivi n° 122 voti, a fronte di un quorum di 83 voti, e una popolazione rappresentata di 138.963 residenti a fronte di un quorum di 90.472 residenti.

DELIBERA

- di esprimere parere favorevole alla deliberazione assunta dal Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito n.40 del 26 novembre 2020 "*Proposta di aggiornamento dei documenti fondamentali per la gestione del Servizio Idrico Integrato dell'ATO di Sondrio: Regolamento e Carta della Qualità*", unitamente alla modifica trasmessa unitamente alla convocazione della seduta odierna;
- di trasmettere la presente deliberazione ai Comuni dell'ATO di Sondrio;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DELLA CONFERENZA DEI COMUNI

Pag. 5 di 6

3. di trasmettere la presente deliberazione alla Provincia di Sondrio per l'approvazione in Consiglio provinciale della deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito sopra richiamata;
4. di disporre che la presente deliberazione venga pubblicata in apposito spazio presso la sede dell'Azienda e avvalendosi dell'Albo Pretorio on-line.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DELLA CONFERENZA DEI COMUNI

Pag. 6 di 6

Del che si è redatto il presente verbale, che letto ed approvato viene così sottoscritto.

Il Presidente della Conferenza dei Comuni

Erica Alberti

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale
ai sensi dell'art.24 del d.lgs. 82/2005

Il Direttore dell'Ufficio d'Ambito

Paolo Andrea Lombardi

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale
ai sensi dell'art.24 del d.lgs. 82/2005

PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto dà disposizione per la pubblicazione della presente deliberazione nell'apposito spazio presso la sede dell'azienda e all'Albo Pretorio on-line dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio per 15 giorni consecutivi.

Il Direttore dell'Ufficio d'Ambito

Paolo Andrea Lombardi

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale
ai sensi dell'art.24 del d.lgs. 82/2005



PROVINCIA DI SONDRIO

Servizio risorse finanziarie e controllo di gestione

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Sulla proposta n. 1092 /2021 con oggetto: "UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO. APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI AGGIORNAMENTO DEI DOCUMENTI FONDAMENTALI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELL'A.T.O. DI SONDRIO: REGOLAMENTO E CARTA DELLA QUALITA'. " si esprime ai sensi dell'art. 49, comma 1° del decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267, parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica.

Sondrio li, 20/04/2021

**IL DIRIGENTE
(CINQUINI PIERAMOS)
f.to digitalmente**



PROVINCIA DI SONDRIO

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Registro Deliberazioni di Consiglio

Deliberazione n. 24 del 03/05/2021

Oggetto: UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO. APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI AGGIORNAMENTO DEI DOCUMENTI FONDAMENTALI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELL'A.T.O. DI SONDRIO: REGOLAMENTO E CARTA DELLA QUALITA'..

Si certifica che copia della presente deliberazione è pubblicata all'Albo Pretorio online della Provincia di Sondrio per rimanervi per la durata di 15 giorni consecutivi.

Sondrio li, 07/05/2021

Il Segretario Generale
(PEDRANZINI CESARE)
f.to digitalmente