



## PROVINCIA DI SONDRIO

### DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO PROVINCIALE

**N. 36**

**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 **2022** duemilaventidue, addì **06** sei del mese di **ottobre**, alle ore **16:00** con continuazione, nella residenza della Provincia di Sondrio e nella sala "Michele Melazzini", si è riunito il consiglio provinciale, in seduta pubblica di prima convocazione, debitamente convocato nei modi e termini di legge.

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
BERTARELLI MARIA CRISTINA	Consigliere	Presente
BOMBARDIERI SONIA CLAUDIA	Consigliere	Presente
IACOMELLA OMAR	Consigliere	Assente
PAPINI MAURIZIO	Consigliere	Presente
PEDRINI ALESSANDRO	Consigliere	Presente
SONGINI ROBERTA	Consigliere	Presente
STOPPANI MARIA LISA	Consigliere	Presente
TARABINI GIUSEPPE	Consigliere	Presente
VANINETTI ALAN	Consigliere	Presente

<b>Presenti n. 10</b>		<b>Assenti n. 1</b>
-----------------------	--	---------------------

## IL CONSIGLIO PROVINCIALE

Previa relazione del presidente;

### **RICHIAMATI:**

- la propria deliberazione n.11 del 4 aprile 2014, con la quale è stato approvato il piano d'ambito dell'A.T.O. di Sondrio;
- la propria deliberazione n.12 del 4 aprile 2014, con la quale 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;
- la citata convenzione, stipulata originariamente il 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., unitamente ai suoi quattro *addendum*, così come da testo a fronte di cui alla propria deliberazione n. 22 del 3 maggio 2021;
- la propria deliberazione n. 24 del 3 maggio 2021, con la quale sono stati approvati i vigenti "Regolamento del servizio idrico integrato dell'A.T.O. di Sondrio" e la "Carta della qualità dei servizi dell'A.T.O. di Sondrio";

**PRESO ATTO** che l'ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio, con deliberazione n. 25 del 30 agosto 2022, 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. 2 in data odierna ha espresso parere favorevole alla deliberazione assunta dal consiglio di amministrazione dell'ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio n. 25 del 30 agosto 2022, avente a oggetto: "Proposta di aggiornamento dei documenti fondamentali per la gestione del servizio idrico integrato dell'A.T.O. di Sondrio: regolamento e carta della qualità";

**RITENUTO**, pertanto, di poter procedere all'approvazione del "Regolamento e carta della 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 alzata di mano, che dà il seguente esito:

- presenti n. 10
- astenuti n. =
- votanti n. 10
- \* favorevoli n. 10
- \* contrari n. =

## DELIBERA

1. di fare propri e approvare, per quanto di competenza, i contenuti e i relativi allegati della deliberazione dell'ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio n. 25 del 30 agosto 2022 e della deliberazione n. 2 in data odierna 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 alzata di mano, che dà il seguente esito:

- presenti n. 10
- astenuti n. =
- votanti n. 10
- \* favorevoli n. 10
- \* 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 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**

*Pag. 1 di 62*

## **REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELL'ATO DI SONDRIO**

***REVISIONE N.03***



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 2 di 62*

## Indice generale

1 DISPOSIZIONI GENERALI.....	7
1.1 Premessa.....	7
1.2 Oggetto del regolamento di applicazione.....	7
1.3 Trattamento dei dati personali .....	7
1.4 Identificazione del personale addetto .....	7
1.5 Reclami.....	7
1.6 Sanzioni .....	7
1.7 Controversie.....	7
1.8 Diritto di passaggio delle reti - attraversamento proprietà private .....	7
1.9 Qualità dell'acqua.....	8
1.10 Definizioni .....	8
ACQUE POTABILI .....	11
2 GENERALITÀ.....	11
2.1 Oggetto .....	11
2.2 Tipo di utenza.....	11
2.3 Usi precari per somministrazioni temporanee e/o occasionali .....	11
2.4 Impianti antincendio .....	12
3 CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE .....	13
3.1 Richiesta di somministrazione su utenze non allacciate.....	13
3.2 Richiesta di somministrazione su utenze allacciate .....	13
3.3 Domanda di somministrazione per utenze su strade non canalizzate .....	13
3.4 Contratto di somministrazione .....	14
3.5 Titolare del contratto.....	14
3.6 Durata del contratto.....	14
3.7 Modifiche all'utenza.....	14



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 3 di 62*

3.8	Recesso dal contratto.....	15
3.9	Sospensione della somministrazione.....	15
3.10	Risoluzione del contratto .....	15
3.11	Decesso dell'utente .....	16
3.12	Fallimento dell'utente .....	16
4	DISPOSIZIONI TECNICHE .....	17
4.1	Allaccio.....	17
4.2	Lavori di allaccio e manutenzione.....	17
4.3	Punto di consegna, pressione e portata.....	18
4.4	Modalità di somministrazione e apparecchi di misura .....	18
4.5	Ubicazione e accessibilità al contatore. ....	18
4.6	Verifiche, manutenzione, nolo degli apparecchi di misura.....	18
4.7	Spostamento dell'apparecchio di misura .....	19
4.8	Approvvigionamenti autonomi (pozzi, sorgenti).....	19
4.9	Impianto interno .....	19
4.10	Serbatoi di accumulo.....	19
4.11	Controlli .....	20
4.12	Interruzioni dell'erogazione, diminuzioni di pressione e di portata .....	20
4.13	Obblighi dell'utente.....	20
4.14	Utenze non domestiche.....	21
4.15	Prolungamento, potenziamento e manutenzione rete.....	21
4.16	Responsabilità.....	21
4.17	Risparmio idrico .....	21
4.18	Prelevamento abusivo e uso improprio.....	21
4.19	Apparati a deflusso continuo, fontane.....	22
4.20	Collegamenti di impianti ed apparecchi .....	22
5	DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE .....	23
5.1	Accertamento e determinazione dei consumi.....	23
5.1.1	Procedura di autolettura dei misuratori di utenza.....	24
5.1.2	Archiviazione dei dati di misura di utenza .....	25
5.1.3	Attribuzione del codice identificativo unico.....	25



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 4 di 62*

5.1.4 Standard specifici relativi al servizio di misura .....	25
5.1.5 Perdite occulte .....	26
5.1.6 Informazioni alle utenze indirette .....	26
5.1.7 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria .....	27
5.2 Utenze raggruppate.....	27
5.3 Fatturazione .....	28
5.4 Morosità .....	28
5.5 Condizioni di pagamento particolari.....	31
5.6 Deposito cauzionale .....	32
5.7 Tariffario .....	32
5.8 Sanzioni .....	32
5.9. Bonus sociale idrico .....	32
ACQUE REFLUE.....	33
6 GENERALITA'.....	33
6.1 Servizio di fognatura e depurazione.....	33
6.2 Tipologie di acque reflue e definizioni .....	33
6.3 Obbligatorietà di allacciamento degli scarichi alla pubblica fognatura .....	34
6.4 Scarichi di acque reflue domestiche e assimilate.....	34
6.5 Scarichi di acque reflue industriali .....	35
6.6 Scarichi di acque meteoriche .....	36
6.7 Concessione di deroghe qualitative per lo scarico in pubblica fognatura.....	36
6.8 Divieti di scarico .....	37
7 ALLACCI.....	37
7.1 Richiesta di allacciamento .....	37
7.2 Allacci di insediamenti civili e assimilabili.....	38
7.3 Allacci di insediamenti industriali.....	38
7.4 Lavori di allaccio .....	38
7.5 Norme tecniche.....	39
7.5.1 Fognolo.....	39
7.5.2 Allacciamento alla pubblica fognatura.....	40
7.6 Pozzetto di consegna.....	40





# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 5 di 62*

7.7	Accessibilità degli scarichi.....	41
7.8	Modifiche dell'allaccio .....	41
7.9	Reti fognarie interne .....	41
7.10	Smaltimento delle acque meteoriche di prima pioggia .....	41
7.11	Separazione degli scarichi .....	42
8	AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO IN PUBBLICA FOGNATURA .....	43
8.1	Ambito di applicazione .....	43
8.2	Disposizioni generali .....	43
8.3	Procedura autorizzativa .....	43
9	DISPOSIZIONI TECNICHE .....	44
9.1	Limiti di accettabilità.....	44
9.2	Diluizione degli scarichi.....	44
9.3	Scarichi di sostanze pericolose.....	44
9.4	Impianti di pretrattamento .....	44
9.5	Pozzetti di campionamento .....	44
9.6	Accertamenti e controlli degli scarichi in pubblica fognatura .....	44
9.7	Modalità e termini di presentazione delle denunce degli scarichi da insediamenti produttivi.....	45
9.8	Strumenti di misura e di analisi .....	45
9.9	Verifiche e controlli degli impianti privati .....	46
9.10	Sversamenti accidentali .....	46
9.11	Acque reflue conferite a mezzo di autobotte .....	46
9.12	Acque reflue conferite agli impianti: controlli e campionamenti .....	47
9.13	Cucine collettive e ristoranti .....	47
9.14	Piscine .....	47
9.15	Ospedali e case di cura .....	47
9.16	Cantieri .....	47
10	DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE .....	48
10.1	Allacciamento.....	48
10.2	Manutenzione, pulizia e riparazione dei manufatti di allacciamento.....	48
10.3	Norma di rinvio.....	49
10.4	Sanzioni .....	49

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 6 di 62*

ALLEGATO 1 - SCHEMI TIPO SISTEMI FOGNARI INTERNI.....	50
ALLEGATO 2 – SCHEMI TIPO .....	53
ALLEGATO 3 – DENUNCIA ANNUALE DEGLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI .....	55
ALLEGATO 4 – CAMPIONAMENTI ANALITICI  .....	61



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 7 di 62*

## 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 successivi 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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 8 di 62*

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 trascinarsi 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: prelievo 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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 9 di 62*

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. 10 di 62*

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. Insedimento 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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 11 di 62*

## 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 disalmentabile;
7. Pubblico disalmentabile;
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.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 12 di 62*

### **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. 13 di 62*

## 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 ed al pagamento delle spese di istruttoria e di una quota di acconto pari al 70% delle spese preventivate per la realizzazione dell'allaccio, sarà rilasciata l'autorizzazione ed effettuato l'allacciamento da parte del Gestore. L'accettazione del preventivo si intende efficace ad avvenuto pagamento della quota suddetta.

Il saldo delle spese consuntivate 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 rinunciassi 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 dissuggello 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.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 14 di 62*

### **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.

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 contitolarità 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.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 15 di 62*

### **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.

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.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 16 di 62*

### **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. 17 di 62*

## 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 rete di distribuzione pubblica e l'apparecchio di misura.

L'acqua viene somministrata all'utente alla bocca di uscita dell'apparecchio di misura collocato in apposito pozzetto/nicchia al limite della proprietà privata in adiacenza alla proprietà pubblica, in maniera tale che gli addetti del Gestore possano facilmente accedervi. Ad eccezione del misuratore di consumo, che è di proprietà del Gestore, il limite della proprietà privata delimita la competenza 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 rilascia autorizzazioni di allacciamento sulle adduttrici dei serbatoi di compenso o di distribuzione.

### 4.2 Lavori di allaccio e manutenzione

Gli interventi richiesti dall'utente per la realizzazione dell'allacciamento 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 della rete di distribuzione pubblica, 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 Disciplinary 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 e successivi addendum siglati.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 18 di 62*

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 cura 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 occorran 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. 19 di 62*

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 su proprietà privata, ad esclusione 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.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 20 di 62*

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.

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, decorsi 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

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)





## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 21 di 62*

sproporzionati, aumenti di consumo che potessero comunque essere rilevati pur adoperandosi, quando possibile, a segnalare all'Utente tali anomalie.

In caso di Perdite Occulte, ossia perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà, il Gestore applica nei confronti dell'Utente le tutele di cui all'art. 5.1.5 del presente regolamento.

#### **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;
- 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/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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 22 di 62*

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 Apparati 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. 23 di 62*

## 5 DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE

### 5.1 Accertamento e determinazione dei consumi

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.

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.

Al sensi della vigente Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII) di ARERA, il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.

L'obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

È ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti nelle seguenti particolari casistiche:

- laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- con riferimento alla fattispecie relativa a 3 tentativi di raccolta (90 giorni solari), laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

Il gestore è tenuto a effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in 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. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi.

Gli obblighi di "ripasso" si intendono assolti, nei seguenti casi:

- laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;
- per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a:

- dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 24 di 62*

- ii. prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);
- iii. 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 o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale 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 si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui all'RQSII, che soddisfi i requisiti.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti *Ca*.

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti *Ca*.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del *Ca* procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione.

Qualora non fossero disponibili tre coefficienti *Ca*, il gestore utilizza:

- i. la media aritmetica degli ultimi due coefficienti *Ca* se disponibili;
- ii. l'ultimo coefficiente *Ca*, se l'unico disponibile.

### **5.1.1 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza**

Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, contemplando almeno le seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere web sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. La possibilità di comunicare l'autolettura, inoltre, deve essere disponibile anche presso gli sportelli del gestore.

Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale 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 finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

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 o tramite telelettura.

Il gestore è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la misura sia ottenuta da raccolta da parte del gestore che da autolettura.

Ai fini della validazione delle misure, il gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

Il Consumo medio annuo (*Ca*) è definito per ciascun utente finale come segue:  $Ca = (mis2 - mis1) / Ng * 365$  dove:

- *Ng* è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di *mis1* e *mis2*;
- *mis2* rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- *mis1* rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a *mis2*, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che *Ng* sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari.

Il gestore è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente *Ca*, a valere per l'anno (*a + 1*), per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente *Ca*, il gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 25 di 62*

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, i gestori procedono alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato  $C_s$  come segue:  $C_s = C_a / 365 \times N_s$  dove:

- $C_a$  è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- $N_s$  rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità, a condizione che:

- il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare sia pari al consumo medio annuo  $C_a$  ovvero:  $\sum C_s i$  (con  $i$  da 1 a 365) =  $C_a$  dove:
  - $C_s i$  rappresenta il consumo giornaliero stimato dal gestore per il giorno  $i$  dell'anno solare;
  - siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione.

Qualora il gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato  $C_s$  a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri migliorativi.

## **5.1.2 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 finale, 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 finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni previste nella RQSII.

Il gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per smartphone o sezioni riservate dei propri siti web.

Il gestore predispose e aggiorna, per ciascun ATO in cui opera, un registro elettronico - in modalità tale per cui gli elementi informativi ivi contenuti (con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure di ciascun utente finale effettuati) siano rilevati puntualmente per ciascuna occorrenza rilevata e possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati.

Gli obblighi di registrazione possono essere assolti dal gestore nell'ambito del sotto-registro relativo ai volumi di utenza di cui alla Regolazione della Qualità Tecnica del SII (RQTI).

Il gestore è tenuto a comunicare ad ARERA, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni sulla misura nell'ambito delle raccolte dati istituite ai sensi della regolazione della qualità tecnica (RQTI).

## **5.1.3 Attribuzione del codice identificativo unico**

Entro il 31 dicembre 2023 il gestore è tenuto ad attribuire un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata.

Il codice identificativo unico dovrà essere composto da 16 caratteri numerici, composti come segue:

- 2 cifre che identificano il codice Istat della Regione in cui è situata l'utenza;
- 6 cifre che identificano il codice Istat del Comune;
- 8 cifre di codice numerico progressivo.

## **5.1.4 Standard specifici relativi al servizio di misura**

A partire dal 01 gennaio 2023, al fine di definire gli standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura";
- b) indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile".

Gli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza sono definiti di seguito.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 26 di 62*

	Indicatore	Standard specifico
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc 2/anno
		SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc 3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore

Ai fini della verifica del rispetto degli standard relativi agli indicatori SR e SP, il gestore individua puntualmente le utenze interessate da mancato rispetto dei medesimi, tramite l'apposito registro di cui sopra.

Il mancato rispetto di uno standard specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dalla RQSII.

### 5.1.5 Perdite occulte

Il gestore ha l'obbligo di esplicitare in sede di stipula del contratto e di descrivere sul proprio sito istituzionale – indicando in bolletta l'indirizzo della pagina del sito dedicata – i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte, e in particolare:

- la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;
- le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;
- il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite - laddove esistenti -, nonché alle formule di rateizzazione o di sconto - con franchigia o meno - predisposte per il medesimo obiettivo.

In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

È fatto obbligo di prevedere almeno i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

- a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:
  - i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
  - ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;
- d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste nella RQSII.

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

### 5.1.6 Informazioni alle utenze indirette

È disposto l'obbligo per il gestore di comunicare agli utenti indiretti, almeno una volta all'anno, talune specifiche informazioni di base sul servizio erogato, e in particolare:

- a) l'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;
- b) una indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata, che consenta all'utente indiretto di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua
- c) una indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare – delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;
- d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;
- e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità;

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 27 di 62*

- f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (*Ca*) indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
- g) il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori.

È, inoltre, fatto obbligo di fornire ai medesimi utenti indiretti, al fine di applicare più correttamente le articolazioni tariffarie:

- a) informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche residenti ai sensi del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI);
- b) l'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;
- c) un modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal gestore, indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro).

Infine, laddove il testo sia reso disponibile o concordato con l'Ente di governo dell'ambito competente, il gestore dovrà fornire alle utenze indirette, al fine di renderle edotte circa le motivazioni sottostanti le previsioni normative e regolamentari in tema di misurazione individuale dei consumi e di equa applicazione delle articolazioni tariffarie:

- a) una descrizione dei vantaggi equitativi della modalità di applicazione degli scaglioni di consumo pro capite;
- b) illustrazione delle diverse possibilità teoricamente disponibili per ottenere la misurazione individuale dei consumi.

Sino al 31.12.2025, gli obblighi di comunicazione si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.

La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso. In fase di prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.

### **5.1.7 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria**

È fatto obbligo per il gestore di mettere a disposizione dell'utenza condominiale o suo delegato uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICSI. Lo strumento di calcolo dovrà prevedere l'inserimento delle informazioni pertinenti, con particolare riferimento a quelle relative a: numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza, consumo (rilevato o stimato) di ciascuna unità immobiliare e, per le sole utenze domestiche, numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite. Detto strumento dovrà essere reso disponibile entro il 20 giugno 2022 e costantemente aggiornato con l'articolazione tariffaria approvata e applicabile dal gestore.

Il gestore dovrà comunicare in fattura la disponibilità dello strumento di calcolo indicando l'indirizzo web presso cui ottenerlo. La medesima informazione dovrà essere riportata nelle comunicazioni agli utenti indiretti.

L'accesso allo strumento di calcolo dovrà essere consentito a tutti gli interessati, con particolare riferimento ad amministratori di condominio, referenti dell'utenza raggruppata, singole utenze indirette, società di contabilizzazione.

Laddove l'informazione non sia già disponibile, il gestore dovrà richiedere formalmente all'amministratore del condominio o al referente dell'utenza raggruppata l'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, da utilizzare ai fini della puntuale applicazione del criterio pro capite del TICSI, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Esclusivamente nei casi in cui il gestore non sia riuscito ad ottenere l'informazione neanche a seguito di richiesta formale, la tariffa domestica residenziale dovrà essere calcolata sulla base del criterio pro capite standard.

### **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.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 28 di 62*

### **5.3 Fatturazione**

La fatturazione dei consumi ha periodicità almeno semestrale, sulla base dei consumi accertati e determinati secondo le disposizioni dei paragrafi 5.1 e seguenti. 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, 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 o a mezzo PEC 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 insolte, 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 accredito nella successiva bolletta o, su richiesta dell'utente, con bonifico o assegno bancario.

### **5.4 Morosità**

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

Al sensi della vigente Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI) di ARERA, in caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione - un primo sollecito bonario di pagamento.

In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui sopra.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dalla Regolazione della Qualità Contrattuale (RQSII) di ARERA, la precedente disposizione non si applica quando l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro oppure quando il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:

- a) venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- b) qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- c) quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.

Il gestore può richiedere agli utenti finali non disalimentabili morosi, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- b) 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%).

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)





## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 29 di 62*

In caso di morosità il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui sopra, unicamente il pagamento:

- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, qualora ricorra il caso;
- b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute, qualora ricorra il caso.

In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora
- b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico.

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

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nella REMSI;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini previsti dalla REMSI senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In aggiunta, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti finali non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
  - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 30 di 62*

- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
  - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
  - ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni sopra esplicitate, la procedura di limitazione/sospensione della fornitura trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose disalimentabili che:

- a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
- b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In aggiunta, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della disciplina in materia di morosità:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
  - i. siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
  - ii. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini previsti;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

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

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI;
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini previsti dalla REMSI senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 31 di 62*

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, nei tempi previsti dalla RQSII e con le modalità previste dalla REMSI.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatti salvi i casi previsti dalla REMSI;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI;
- c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
- d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

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

L'indennizzo automatico deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità previste nella RQSII. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione "*Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora*";
- b) che "*La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito*".

Il gestore del SII è tenuto:

- a) a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui alla REMSI, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d'Utenza;
- b) a registrare e comunicare le informazioni relative all'erogazione degli indennizzi secondo le modalità previste nella RQSII.

Trascorsi i termini previsti dalla REMSI a seguito della costituzione in mora senza che l'utente interessato abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, prima di procedere con la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, 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.

I 60 giorni predetti non allungano i termini previsti dalla REMSI.

### **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.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 32 di 62*

## **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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, 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.*

## **5.9. Bonus sociale idrico**

Secondo le disposizioni contenute nel testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) sono ammessi al bonus sociale idrico gli utenti residenti diretti e indiretti che risultino:

- a) in condizioni di disagio economico sociale;
- b) beneficiari del Rdc o della Pdc.

Tutti i cittadini/nuclei familiari che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc.) e che risultano in condizione di disagio economico, sono automaticamente ammessi al procedimento per il riconoscimento del bonus idrico) agli aventi diritto.

Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, dunque, è necessario e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus, oppure risultare titolari di Reddito/Pensione di cittadinanza.

Per poter beneficiare del Bonus la fornitura diretta idrica deve essere intestata a uno dei componenti del nucleo familiare ISEE, ossia il contratto deve essere intestato a uno dei componenti del nucleo, indicati nella DSU. Inoltre in caso di fornitura diretta, questa deve essere:

per uso domestico residente, ossia deve servire l'abitazione in cui l'utente ha la residenza;  
attiva, ossia deve essere in corso l'erogazione del servizio; sono considerate attive anche le utenze momentaneamente sospese per morosità.

In caso di fornitura indiretta, questa deve essere attiva.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 33 di 62

## 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. 34 di 62*

### **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 specifiche ordinanze, secondo quanto previsto dall'articolo 7.1.

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 recapitanti 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.

Gli scarichi di acque reflue industriali assimilate alle acque reflue domestiche di cui al D.lgs. n° 152/06 art. 101 comma 7, lettera (e) (acque reflue assimilate), sono ammessi purché rispettino le disposizioni del Regolamento Regionale n° 6/2019.

Agli effetti del Regolamento Regionale n° 6/2019, art. 4, comma 1, sono assimilate alle acque reflue domestiche – oltre a quelle già individuate dal D.Lgs. 152/2006: a) le acque reflue indicate al punto 1 dell'Allegato B del suddetto regolamento; b) le acque reflue il cui contenuto inquinante, prima di ogni trattamento depurativo, sia esprimibile mediante i parametri della tabella 2 dell'allegato B del suddetto regolamento e risultati inferiori ai corrispondenti valori limite indicati nella medesima tabella.

Ai fini dell'assimilazione di cui all'art.4, comma 1, lettera a) del R.R. 6/2019, il titolare dello scarico, qualora vi siano i requisiti di cui all'Allegato B punto 1 del medesimo Regolamento Regionale, presenta sotto la propria responsabilità comunicazione di assimilazione di cui all'art. 22 comma 4 lettera a) del RR.n.6/2019 impiegando lo specifico modello predisposto dall'Ufficio d'Ambito.

Ai fini dell'assimilazione, di cui all'art.4, comma 1, lettera b) del R.R. 6/2019, per le acque reflue il cui contenuto inquinante, prima di ogni trattamento depurativo, sia esprimibile mediante i parametri della tabella 2 dell'allegato B del suddetto Regolamento e risultati inferiori ai corrispondenti valori limite indicati nella medesima tabella (Allegato n. 4 del presente Regolamento), il Titolare dello scarico avanza, sotto la propria responsabilità, la richiesta di assimilazione delle acque reflue scaricate alle acque reflue domestiche, impiegando gli specifici modelli predisposti 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



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 35 di 62*

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, 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.

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

Il titolare dello scarico di acque reflue industriali deve sottoscrivere specifico "Contratto di fornitura dei servizi di raccolta, allontanamento, depurazione e scarico delle acque reflue industriali", di seguito "Contratto".

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.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 36 di 62*

### **6.6 Scarichi di acque meteoriche**

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.

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.

Lo scarico di acque meteoriche nelle reti fognarie pubbliche destinate alla raccolta dei reflui urbani non regolamentate ai sensi del Regolamento Regionale n° 4/06, art. 3 e fuori dai casi di cui ai precedenti commi è vietato.

Ove sia vietato da disposizioni in materia di tutela delle risorse idriche ovvero laddove risulti tecnicamente impossibile prevedere allo smaltimento delle acque meteoriche tramite dispersione locale, il Gestore, in deroga al divieto di cui sopra, potrà autorizzare lo scarico in rete fognaria pubblica entro il limite massimo di 20 l/s per ettaro di superficie scolante drenata o comunque entro i limiti previsti dal Regolamento Regionale n.7 del 2017 relativo ai principi di invarianza idraulica e idrologica.

In condizioni di accertata impossibilità e sempre che non si producano disservizi alle reti fognarie pubbliche, o per necessità di tutela della rete fognaria pubblica, il Gestore potrà fissare portate di scarico delle acque meteoriche diverse da quella indicata nel precedente comma.

Gli scarichi di acque meteoriche in reti fognarie pubbliche sono soggetti ai limiti di accettabilità di cui al D.Lgs. n° 152/06, parte terza, allegato 5, tabella 3.

La raccolta delle acque meteoriche all'interno degli insediamenti da cui origina lo scarico deve essere effettuata tramite rete separata dotata di idonei pozzetti di campionamento, prima di ogni recapito finale.

Nelle zone servite da reti fognarie pubbliche destinate alla raccolta separata delle acque di origine meteorica le acque meteoriche non regolamentate ai sensi del Regolamento Regionale n°4/06 e le acque di seconda pioggia, qualora non fosse possibile la dispersione in loco o lo scarico in acque superficiali, potranno essere recapitate nelle reti meteoriche pubbliche secondo le disposizioni specificamente impartite dal relativo Gestore.

### **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.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)





# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 37 di 62*

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.

## **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 rappresentate, 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.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 38 di 62*

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 rinunciassi 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.

### **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.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 39 di 62*

## **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 tutto in conformità alle norme di buona tecnica e alla normativa comunitaria in materia.

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

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.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 40 di 62*

## **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, insistenti su suolo pubblico, 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 dall'Utente.

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.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 41 di 62*

## **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:

- 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.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 42 di 62*

Lo scarico delle acque di prima pioggia raccolte dalle vasche di separazione, deve essere attivato 96 ore dopo il termine dell'ultima precipitazione atmosferica del medesimo evento meteorico.

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.

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 LR. 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. 43 di 62*

## **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. 44 di 62*

## 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 e degli artt.15 e 18 del RR 06/2019, 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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)





## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 45 di 62*

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.

Tali strumenti dovranno essere dotati di sistemi di registrazione della portata con possibilità di scaricamento dati. La possibilità di scaricamento dati non è richiesta qualora si tratti di strumenti di misura di tipo meccanico.

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

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 46 di 62*

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 dal materiale proveniente dalla manutenzione ordinaria di sistemi di trattamento di acque reflue domestiche previsti ai sensi dell' articolo 100, comma 3;
- 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:

- 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.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 47 di 62*

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. 48 di 62*

## 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 carenze di 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. 49 di 62*

## **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.

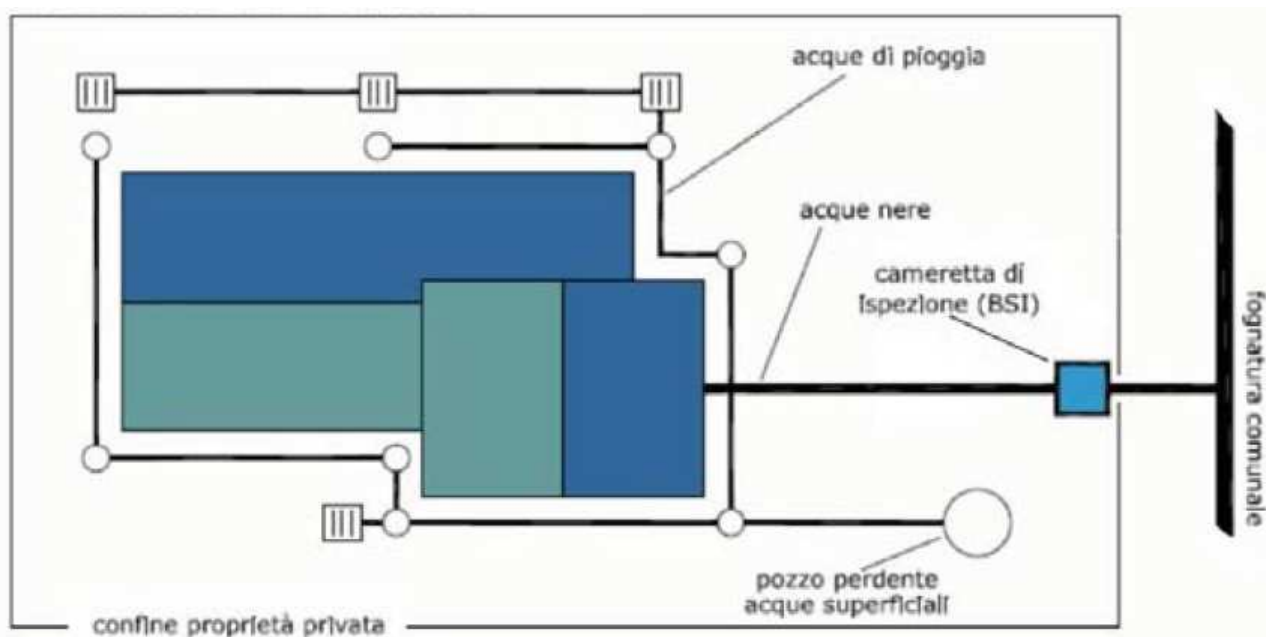
L'Utente che causa danno o inconvenienti alle strutture fognarie o ai sistemi di depurazione, è tenuto al risarcimento dei danni diretti o indiretti causati, ferma restando la responsabilità diretta per danni causati a terzi.

# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 50 di 62*

## ALLEGATO 1 - SCHEMI TIPO SISTEMI FOGNARI INTERNI

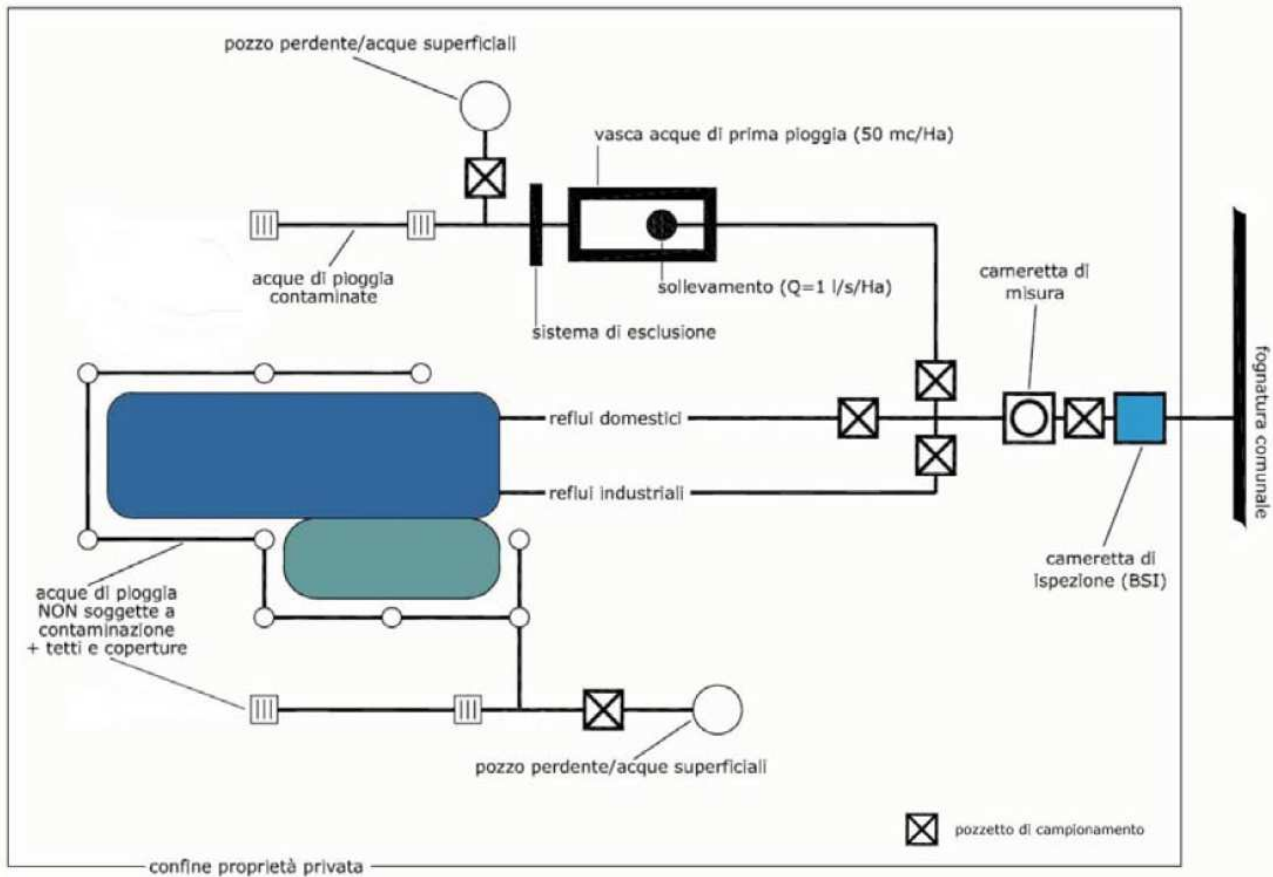
### INSEDIAMENTO CIVILE



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 51 di 62*

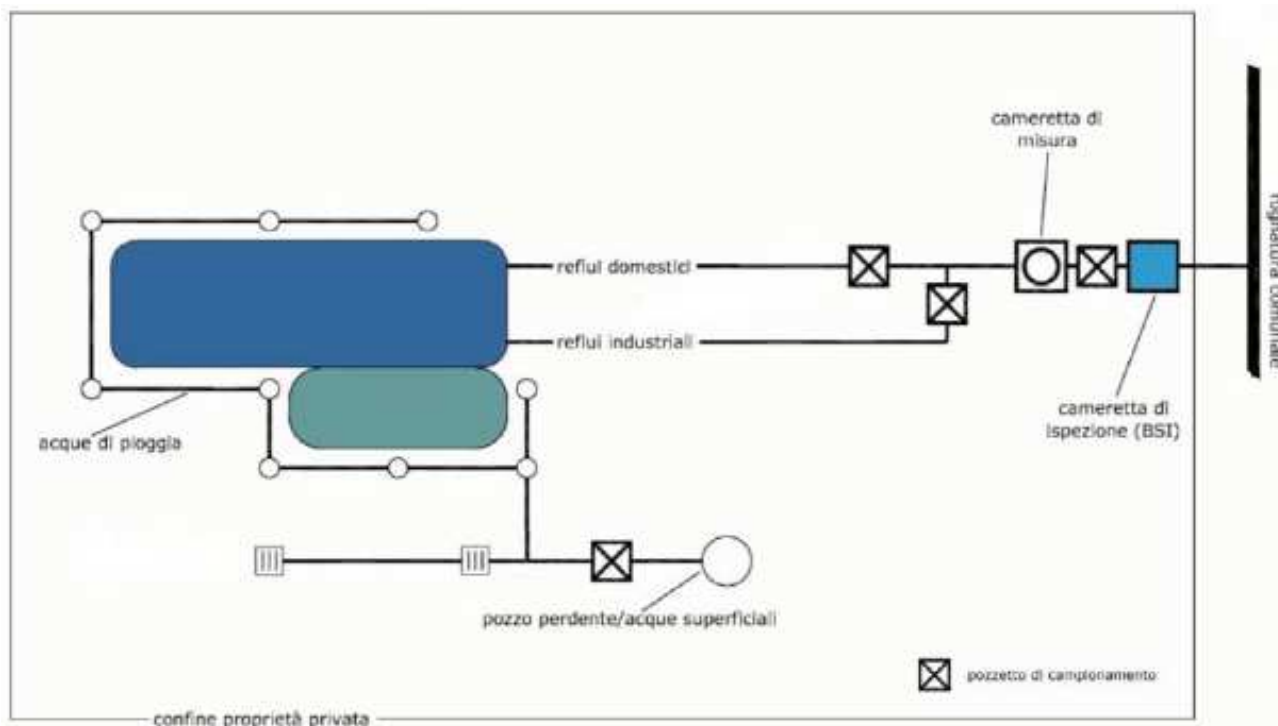
**INSEDIAMENTO PRODUTTIVO SOGGETTO AL R.R. N. 4/2006**



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 52 di 62*

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







# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

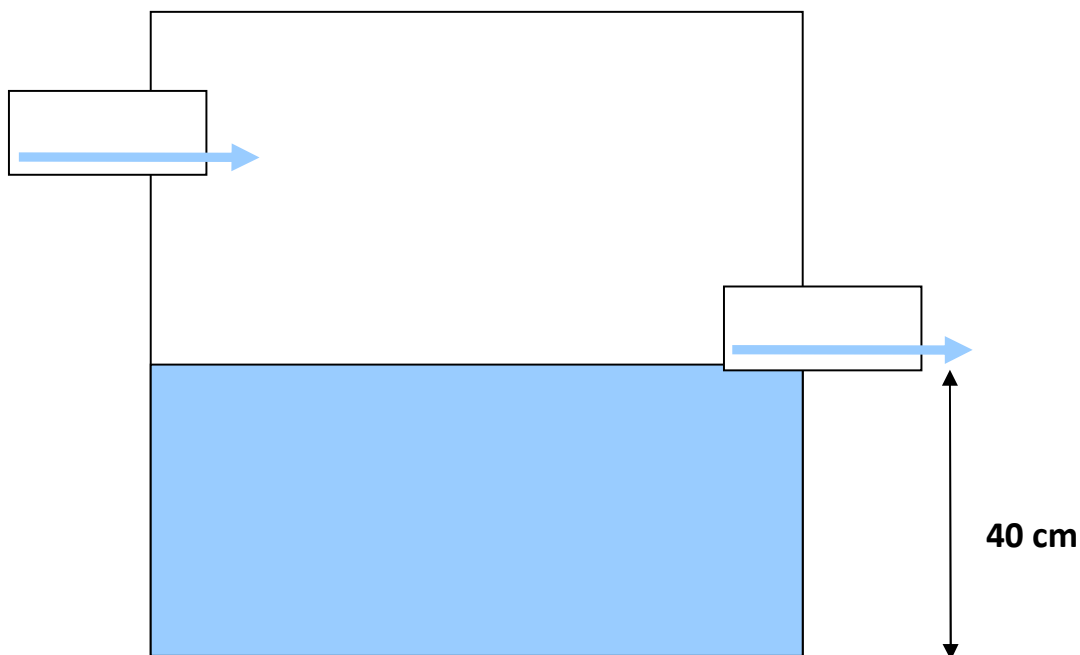
*Pag. 53 di 62*

## ALLEGATO 2 – SCHEMI TIPO

### SCHEMA TIPO POZZETTO DI CAMPIONAMENTO

Dimensioni interne: 50 cm x 50 cm

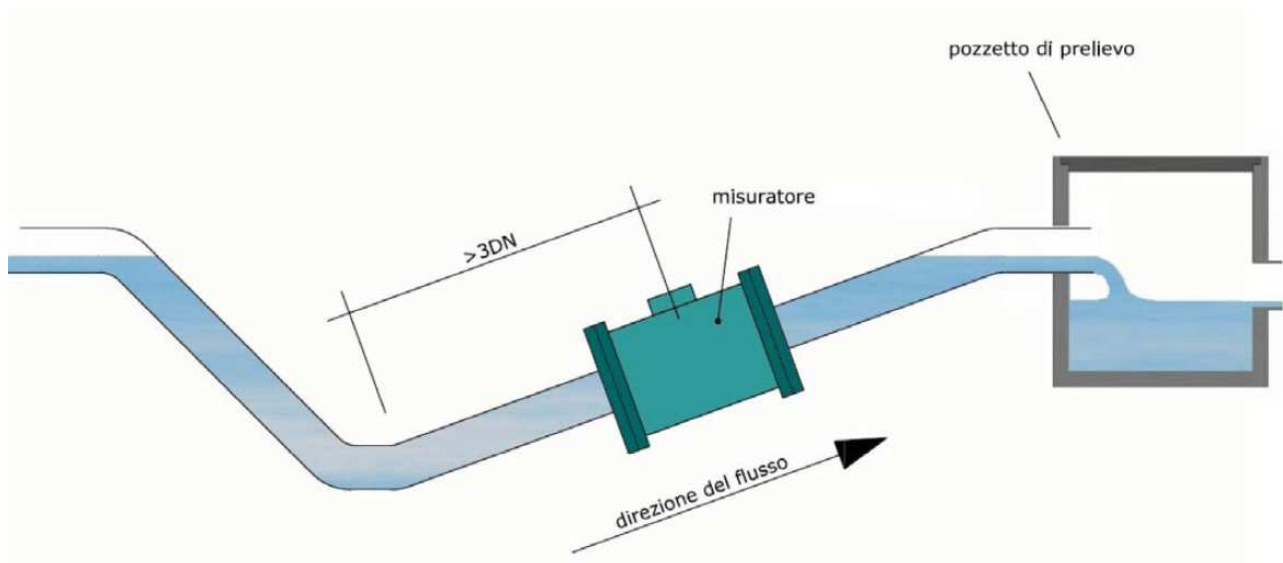
Battente: minimo 40 cm



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 54 di 62*

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





# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 55 di 62*

## 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. 56 di 62*

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.



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	mc/anno

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

DICHIARARE LE QUANTITA' NON SCARICATE			
CODICE CER	DESCRIZIONE	DATA	VOLUMI A DEFALCO mc/anno
<b>TOTALE</b>			

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](http://www.atosondrio.it)  
E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## **UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO**

*Pag. 57 di 62*

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. 58 di 62*



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	mol/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. 59 di 62*



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. 60 di 62*

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. 61 di 62*

## 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. 62 di 62*

**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 evidenzi 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 48*

## **MODIFICHE AL REGOLAMENTO DEL SII con note alle proposte di modifica**



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

TESTO DEL REGOLAMENTO DEL SII VIGENTE	PROPOSTE DI MODIFICA	Note alle proposte di modifica
<p data-bbox="136 320 734 384">- Ex Deliberazione di Consiglio provinciale n.24 del 03 maggio 2021 –</p> <p data-bbox="69 531 609 560"><b>1.2 Oggetto del regolamento di applicazione</b></p> <p data-bbox="69 576 757 715">[...] Le norme del presente Regolamento nonché le disposizioni dello stesso che fossero modificate ed integrate con successive provvedimenti, si applicano [...]</p> <p data-bbox="69 791 757 850"><b>3.1 Richiesta di somministrazione su utenze non allacciate</b></p> <p data-bbox="69 871 757 1114">[...] 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. [...]</p>	<p data-bbox="972 284 1267 309">PROPOSTE DI MODIFICA</p> <p data-bbox="779 531 1319 560"><b>1.2 Oggetto del regolamento di applicazione</b></p> <p data-bbox="779 576 1467 715">[...] Le norme del presente Regolamento nonché le disposizioni dello stesso che fossero modificate ed integrate con successive <b>ei</b> provvedimenti, si applicano [...]</p> <p data-bbox="779 791 1467 850"><b>3.1 Richiesta di somministrazione su utenze non allacciate</b></p> <p data-bbox="779 871 1467 1329">[...] In seguito all'accettazione <b>ed al pagamento delle spese di istruttoria e di una quota di acconto pari al 70% delle spese preventivate per la realizzazione dell'allaccio</b>, sarà rilasciata l'autorizzazione ed effettuato l'allacciamento da parte del Gestore. <b>L'accettazione del preventivo si intende efficace ad avvenuto pagamento della quota suddetta.</b> Il <del>saldo contributo per le spese di istruttoria, le delle</del> <b>consuntivate</b> per la realizzazione dell'allaccio e le spese contrattuali saranno addebitate mediante fattura emessa dal Gestore. [...]</p>	<p data-bbox="1644 284 2013 309">Note alle proposte di modifica</p> <p data-bbox="1487 531 2029 560"><b>1.2 Oggetto del regolamento di applicazione</b></p> <p data-bbox="1487 576 1816 601">Correzione errore battitura.</p> <p data-bbox="1487 791 2175 850"><b>3.1 Richiesta di somministrazione su utenze non allacciate</b></p> <p data-bbox="1487 914 2145 940">Precisione dei termini di pagamento dei corrispettivi.</p>

<p><b>4.1 Allaccio</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>[...]</p> <p>Il Gestore non effettua somministrazioni con derivazioni dalle adduttrici e dalle reti distributrici destinate alle alimentazioni dei serbatoi di compenso o di distribuzione.</p> <p><b>4.2 Lavori di allaccio e manutenzione</b></p> <p>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</p>	<p><b>4.1 Allaccio</b></p> <p>Per allaccio si intende il complesso costituito dal tratto di tubazione e dalle apparecchiature, dispositivi ed elementi compresi tra la <del>condotta adduttrice</del> <b>rete di distribuzione pubblica</b> e l'apparecchio di misura.</p> <p>L'acqua viene somministrata all'utente <del>al rubinetto di presa</del> <b>alla bocca di uscita dell'apparecchio di misura</b> collocato in apposito pozzetto/<b>nicchia</b> al limite della proprietà privata <b>in adiacenza alla proprietà pubblica</b>, in maniera tale che gli addetti del Gestore possano facilmente accedervi. Ad eccezione del misuratore di consumo, <del>il suddetto rubinetto che è di proprietà del Gestore</del>, <b>il limite della proprietà privata</b> delimita la <del>proprietà competenza</del> <b>proprietà competenza</b> degli impianti del Gestore da quella dell'utente ed identifica il punto di consegna della fornitura, salvo diverse situazioni previste dal Gestore.</p> <p>[...]</p> <p>Il Gestore non <del>effettua somministrazioni con derivazioni dalle adduttrici e dalle reti distributrici destinate alle alimentazioni</del> <b>rilascia autorizzazioni di allacciamento sulle adduttrici</b> dei serbatoi di compenso o di distribuzione.</p> <p><b>4.2 Lavori di allaccio e manutenzione</b></p> <p>Gli interventi richiesti dall'utente per la realizzazione <del>dell'opera di presa</del> <b>dell'allacciamento</b> 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</p>	<p><b>4.1 Allaccio</b></p> <p>Resa coerente la terminologia e specificato il limite di competenza Gestore/Utente.</p> <p><b>4.2 Lavori di allaccio e manutenzione</b></p> <p>Resa coerente la terminologia.</p>
--	---	---

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.

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).

#### **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.

#### **4.13 Obblighi dell'utente**

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

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.

A parte la manutenzione ~~delle tubazioni di rete~~ **della rete di distribuzione pubblica**, 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).

#### **4.9 Impianto interno**

Gli impianti, le condotte e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua ~~a valle~~ **su proprietà privata, ad esclusione** dell'apparecchio di misura, sono di proprietà dell'Utente.

#### **4.13 Obblighi dell'utente**

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

#### **4.9 Impianto interno**

Chiarita la competenza dell'utente sull'impianto posto su proprietà privata.

#### **4.13 Obblighi dell'utente**

Inserite modifiche per coordinamento con nuova disciplina perdite occulte (cfr. Art. 5.1.5).

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 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

~~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 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;~~

aumento dei volumi scaricati in fognatura.

### **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

~~che la perdita non abbia comportato aumento dei volumi scaricati in fognatura.~~

**In caso di Perdite Occulte, ossia perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà, il Gestore applica nei confronti dell'Utente le tutele di cui all'art. 5.1.5 del presente regolamento.**

### **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~~

### **5.1 Accertamento e determinazione dei consumi**

Riscrittura del paragrafo esplicitando quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).





## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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.

~~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.~~

**Al sensi della vigente Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII) di ARERA, il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:**

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;**

b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.

L'obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- 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.

È ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti nelle seguenti particolari casistiche:

- a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- c) con riferimento alla fattispecie relativa a 3 tentativi di raccolta (90 giorni solari), laddove

l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

Il gestore è tenuto a effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in 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. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi.

Gli obblighi di "ripasso" si intendono assolti, nei seguenti casi:

- a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- b) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;
- c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche

tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a:

- i. dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;
- ii. prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);
- iii. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 11 di 48

totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale 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 si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui all'RQSII, che soddisfi i requisiti.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti  $C_a$ .

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti  $C_a$ .

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del  $C_a$  procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione.

Qualora non fossero disponibili tre coefficienti  $C_a$ , il gestore utilizza:

- i. la media aritmetica degli ultimi due coefficienti

- Ca se disponibili;**  
**ii. l'ultimo coefficiente Ca, se l'unico disponibile.**

## **5.1.1 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza**

**Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, contemplando almeno le seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere web sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. La possibilità di comunicare l'autolettura, inoltre, deve essere disponibile anche presso gli sportelli del gestore.**

**Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale 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 finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.**

**In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.**

## **5.1.1 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza**

Introduzione di un nuovo paragrafo al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).

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 o tramite telelettura.

Il gestore è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la misura sia ottenuta da raccolta da parte del gestore che da autolettura.

Ai fini della validazione delle misure, il gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

Il Consumo medio annuo ( $Ca$ ) è definito per ciascun utente finale come segue:  $Ca = (mis2 - mis) / Ng * 365$  dove:

- $Ng$  è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di  $mis1$  e  $mis2$ ;
- $mis2$  rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- $mis1$  rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a  $mis2$ , ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che  $Ng$  sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari.

Il gestore è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente  $Ca$ , a valere per l'anno ( $a + 1$ ), per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture

necessari per la determinazione del coefficiente  $C_a$ , il gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, i gestori procedono alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato  $C_s$  come segue:  $C_s = C_a / 365 \times N_s$  dove:

- $C_a$  è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- $N_s$  rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità, a condizione che:

- il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare sia pari al consumo medio annuo  $C_a$  ovvero:  $\sum C_{si}$  (con  $i$  da 1 a 365) =  $C_a$  dove:
  - $C_{si}$  rappresenta il consumo giornaliero stimato dal gestore per il giorno  $i$  dell'anno solare;
  - siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione.

Qualora il gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente



**misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato Cs a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri migliorativi.**

### **5.1.2 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 finale, 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 finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni previste nella RQSII.**

**Il gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per smartphone o sezioni riservate dei propri siti web.**

**Il gestore predispone e aggiorna, per ciascun ATO in cui opera, un registro elettronico - in modalità tale per cui gli elementi informativi ivi contenuti (con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure di ciascun utente finale effettuati) siano rilevati puntualmente per ciascuna occorrenza rilevata e possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati.**

### **5.1.2 Archiviazione dei dati di misura di utenza**

Introduzione di un nuovo paragrafo al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).

	<p><b>Gli obblighi di registrazione possono essere assolti dal gestore nell'ambito del sotto-registro relativo ai volumi di utenza di cui alla Regolazione della Qualità Tecnica del SII (RQTI).</b></p> <p><b>Il gestore è tenuto a comunicare ad ARERA, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni sulla misura nell'ambito delle raccolte dati istituite ai sensi della regolazione della qualità tecnica (RQTI).</b></p> <p><b>5.1.3 Attribuzione del codice identificativo unico</b> <b>Entro il 31 dicembre 2023 il gestore è tenuto ad attribuire un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata.</b> <b>Il codice identificativo unico dovrà essere composto da 16 caratteri numerici, composti come segue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>2 cifre che identificano il codice Istat della Regione in cui è situata l'utenza;</b></li><li>• <b>6 cifre che identificano il codice Istat del Comune;</b></li><li>• <b>8 cifre di codice numerico progressivo.</b></li></ul> <p><b>5.1.4 Standard specifici relativi al servizio di misura</b> <b>A partire dal 01 gennaio 2023, al fine di definire gli standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza, si fa riferimento ai seguenti indicatori:</b></p> <p><b>a) indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura";</b></p>	<p><b>5.1.3 Attribuzione del codice identificativo unico</b> Introduzione di un nuovo paragrafo al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).</p> <p><b>5.1.4 Standard specifici relativi al servizio di misura</b> Introduzione di un nuovo paragrafo al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).</p>
--	---	--

**b) indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile".**

**Gli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza sono definiti di seguito.**

Indicatore		Standard specifico
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc
		2/anno 3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore

**Ai fini della verifica del rispetto degli standard relativi agli indicatori SR e SP, il gestore individua puntualmente le utenze interessate da mancato rispetto dei medesimi, tramite l'apposito registro di cui sopra.**

**Il mancato rispetto di uno standard specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dalla RQSII.**

### 5.1.5 Perdite occulte

**Il gestore ha l'obbligo di esplicitare in sede di stipula del contratto e di descrivere sul proprio sito istituzionale – indicando in bolletta l'indirizzo della pagina del sito dedicata – i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte, e in particolare:**

- **la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;**
- **le modalità e le tempistiche per accedere alla**

### 5.1.5 Perdite occulte

Introduzione di un nuovo paragrafo al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).

tutela;

- il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite - laddove esistenti -, nonché alle formule di rateizzazione o di sconto - con franchigia o meno - predisposte per il medesimo obiettivo.

In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

È fatto obbligo di prevedere almeno i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

- a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;

	<p><b>c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;</b></li> <li><b>ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;</b></li> </ul> <p><b>d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste nella RQSII.</b></p> <p><b>Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.</b></p> <p><b>5.1.6 Informazioni alle utenze indirette</b></p> <p><b>È disposto l'obbligo per il gestore di comunicare agli utenti indiretti, almeno una volta all'anno, talune specifiche informazioni di base sul servizio erogato, e in particolare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a) l'indicazione dei contatti per il pronto</b></li> </ul>	<p><b>5.1.6 Informazioni alle utenze indirette</b></p> <p>Introduzione di un nuovo paragrafo al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).</p>
--	--	--

- intervento e per il servizio clienti;
- b) una indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata, che consenta all'utente indiretto di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua
  - c) una indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare - delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;
  - d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;
  - e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità;
  - f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (*Ca*) indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
  - g) il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori.

È, inoltre, fatto obbligo di fornire ai medesimi utenti indiretti, al fine di applicare più correttamente le articolazioni tariffarie:

- a) informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche residenti ai sensi del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI);
- b) l'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità

via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;

- c) un modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal gestore, indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro).

Infine, laddove il testo sia reso disponibile o concordato con l'Ente di governo dell'ambito competente, il gestore dovrà fornire alle utenze indirette, al fine di renderle edotte circa le motivazioni sottostanti le previsioni normative e regolamentari in tema di misurazione individuale dei consumi e di equa applicazione delle articolazioni tariffarie:

- a) una descrizione dei vantaggi equitativi della modalità di applicazione degli scaglioni di consumo pro capite;
- b) illustrazione delle diverse possibilità teoricamente disponibili per ottenere la misurazione individuale dei consumi.

Sino al 31.12.2025, gli obblighi di comunicazione si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.

La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso. In fase di prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.

## 5.1.7 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria

**È fatto obbligo per il gestore di mettere a disposizione dell'utenza condominiale o suo delegato uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICSII. Lo strumento di calcolo dovrà prevedere l'inserimento delle informazioni pertinenti, con particolare riferimento a quelle relative a: numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza, consumo (rilevato o stimato) di ciascuna unità immobiliare e, per le sole utenze domestiche, numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite. Detto strumento dovrà essere reso disponibile entro il 20 giugno 2022 e costantemente aggiornato con l'articolazione tariffaria approvata e applicabile dal gestore.**

**Il gestore dovrà comunicare in fattura la disponibilità dello strumento di calcolo indicando l'indirizzo web presso cui ottenerlo. La medesima informazione dovrà essere riportata nelle comunicazioni agli utenti indiretti. L'accesso allo strumento di calcolo dovrà essere consentito a tutti gli interessati, con particolare riferimento ad amministratori di condominio, referenti dell'utenza raggruppata, singole utenze indirette, società di contabilizzazione.**

**Laddove l'informazione non sia già disponibile, il gestore dovrà richiedere formalmente all'amministratore del condominio o al referente dell'utenza raggruppata l'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, da**

## 5.1.7 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria

Introduzione di un nuovo paragrafo al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).



<p><b>5.3 Pagamenti e morosità</b></p> <p>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.</p> <p>[...]</p>	<p><b>utilizzare ai fini della puntuale applicazione del criterio pro capite del TICS, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Esclusivamente nei casi in cui il gestore non sia riuscito ad ottenere l'informazione neanche a seguito di richiesta formale, la tariffa domestica residenziale dovrà essere calcolata sulla base del criterio pro capite standard.</b></p> <p><b>5.3 Pagamenti e morosità Fatturazione</b></p> <p>La fatturazione dei consumi ha periodicità almeno semestrale, sulla base <del>delle letture effettuate dal personale incaricato</del> <b>dei consumi accertati e determinati secondo le disposizioni dei paragrafi 5.1 e seguenti. Alla fine di ciascun periodo di lettura</b> 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 <del>per l'energia elettrica ed il gas</del> <b>di Regolazione per Energia Reti e Ambiente</b>, 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.</p> <p>[...]</p>	<p><b>5.3 Fatturazione</b></p> <p>Cambio denominazione del paragrafo</p> <p>Recepimento introduzione nuovi paragrafi in materia di determinazione dei volumi consumati</p> <p>Corretto refuso</p> <p>Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p>
--	--	--



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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 insolute, il Gestore adotta le seguenti modalità di rimborso:

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

#### 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.

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 **o a mezzo PEC** 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 insolute, il Gestore adotta le seguenti modalità di rimborso:

1. per importi inferiori a 150 euro ovvero inferiori all'importo medio maggiorato del 50%: il rimborso avviene con accredito nella successiva bolletta;
2. per altri importi: il rimborso avviene **con accredito nella successiva bolletta o, su richiesta dell'utente**, con bonifico o assegno bancario.

#### 5.4 ~~Modalità di pagamento, ritardo, penali~~ **Morosità**

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.~~

Aggiunta modalità PEC

Modificata modalità di rimborso

#### 5.4 **Morosità**

Cambio denominazione del paragrafo

In tema di morosità nel SII l'Autorità nazionale ha assunto una apposita deliberazione (n.311 del 16 luglio 2019 e ss.mm.ii) approvante il documento "Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI)".



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 25 di 48

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 dannodiritto 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

~~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 dannodiritto 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~~

Si è ritenuto di introdurre in maniera esplicita le numerose disposizioni che l'Autorità ha stabilito nel rapporto tra gestore e utenti in caso di morosità.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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.

~~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.~~

**Al sensi della vigente Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI) di ARERA, in caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione - un primo sollecito bonario di pagamento.**

**In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui sopra.**

**La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali.**

**Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dalla Regolazione della Qualità Contrattuale (RQSII) di ARERA, la precedente disposizione non si applica quando l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro oppure quando il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi**

al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:

- a) venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- b) qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- c) quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di riceuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.

Il gestore può richiedere agli utenti finali non disalimentabili morosi, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- b) 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%).

In caso di morosità il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui sopra, unicamente il pagamento:

- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, qualora ricorra il caso;
- b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute, qualora ricorra il caso.

In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non

cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora
- b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il gestore ha facoltà di procedere

alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico.

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

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nella REMSI;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini previsti dalla REMSI senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.



In aggiunta, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti finali non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
  - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di

governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;

- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;

b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:

- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni sopra esplicitate, la procedura di limitazione/sospensione della fornitura trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose disalimentabili che:

- a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il

riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;

- b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In aggiunta, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della disciplina in materia di morosità:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione

della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

- i. siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
  - ii. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini previsti;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia

tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purchè tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI;
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini previsti dalla REMSI senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, nei tempi previsti dalla RQSII e con le modalità previste dalla REMSI.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatti salvi i casi previsti dalla REMSI;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI;
- c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
- d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

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

L'indennizzo automatico deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità previste nella RQSII. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione *"Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora"*;

b) che *“La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per l’utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.*

**Il gestore del SII è tenuto:**

- a) a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui alla REMSI, aggiornando coerentemente - d’intesa con il pertinente Ente di governo dell’ambito - la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d’Utenza;
- b) a registrare e comunicare le informazioni relative all’erogazione degli indennizzi secondo le modalità previste nella RQSII.

**Trascorsi i termini previsti dalla REMSI a seguito della costituzione in mora senza che l’utente interessato abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, prima di procedere con la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, 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.**

Viene mantenuta l’ulteriore tutela dell’utente moroso – prevista al punto 3.9 della Carta della Qualità del Servizio - consistente nel coinvolgimento del Comune competente per territorio. Viene meglio specificata la fase temporale di tale coinvolgimento nell’ambito delle procedure stabilite con la REMSI.



<p><b>5.7 Tariffario</b></p> <p>[...] 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.</p> <p><b>5.9. Bonus sociale idrico</b></p> <p><i>Non presente</i></p>	<p><b>I 60 giorni predetti non allungano i termini previsti dalla REMSI.</b></p> <p><b>5.7 Tariffario</b></p> <p>[...] 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 <del>per l'energia elettrica ed il gas</del> <b>di Regolazione per Energia Reti e Ambiente</b>, 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.</p> <p><b>5.9. Bonus sociale idrico</b></p> <p><b>Secondo le disposizioni contenute nel testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) sono ammessi al bonus sociale idrico gli utenti residenti diretti e indiretti che risultino:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) in condizioni di disagio economico sociale;</li> <li>b) beneficiari del Rdc o della Pdc.</li> </ul> <p><b>Tutti i cittadini/nuclei familiari che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc.) e che risultano in condizione di disagio economico, sono automaticamente ammessi al procedimento per il</b></p>	<p><b>5.7 Tariffario</b></p> <p>Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p><b>5.9. Bonus sociale idrico</b></p> <p>Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto indicato da ARERA sul proprio sito internet in merito al bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI).</p>
---	---	---

<p><b>6.4 Scarichi di acque reflue domestiche e assimilate</b></p> <p>Gli scarichi di acque reflue domestiche così come definite ai sensi del D.lgs. n. 152/06 art. 74 comma 1 lettera (g), e recapitanti 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</p>	<p><b>riconoscimento del bonus idrico) agli aventi diritto.</b> <b>Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, dunque, è necessario e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus, oppure risultare titolari di Reddito/Pensione di cittadinanza.</b></p> <p><b>Per poter beneficiare del Bonus la fornitura diretta idrica deve essere intestata a uno dei componenti del nucleo familiare ISEE, ossia il contratto deve essere intestato a uno dei componenti del nucleo, indicati nella DSU. Inoltre in caso di fornitura diretta, questa deve essere:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>per uso domestico residente, ossia deve servire l'abitazione in cui l'utente ha la residenza;</b></li><li>• <b>attiva, ossia deve essere in corso l'erogazione del servizio; sono considerate attive anche le utenze momentaneamente sospese per morosità.</b></li></ul> <p><b>In caso di fornitura indiretta, questa deve essere attiva.</b></p> <p><b>6.4 Scarichi di acque reflue domestiche e assimilate</b></p> <p>Gli scarichi di acque reflue domestiche così come definite ai sensi del D.lgs. n. 152/06 art. 74 comma 1 lettera (g), e recapitanti 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</p>	<p><b>6.4 Scarichi di acque reflue domestiche e assimilate</b></p> <p>La modifica proposta discende dall'entrata in vigore del Regolamento Regionale n. 6 del 29/03/2019 con conseguente abrogazione e sostituzione del RR. n. 3/06.</p>
--	---	--

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, recapitanti 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 risulti inferiore 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.

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, recapitanti 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 risulti inferiore 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 industriali assimilate alle acque reflue domestiche di cui al D.lgs. n° 152/06 art. 101 comma 7, lettera (e) (acque reflue assimilate), sono ammessi purché rispettino le disposizioni del**



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

### **Regolamento Regionale n° 6/2019.**

**Agli effetti del Regolamento Regionale n° 6/2019, art. 4, comma 1, sono assimilate alle acque reflue domestiche – oltre a quelle già individuate dal D.Lgs. 152/2006: a) le acque reflue indicate al punto 1 dell'Allegato B del suddetto regolamento; b) le acque reflue il cui contenuto inquinante, prima di ogni trattamento depurativo, sia esprimibile mediante i parametri della tabella 2 dell'allegato B del suddetto regolamento e risulti inferiore ai corrispondenti valori limite indicati nella medesima tabella.**

**Ai fini dell'assimilazione di cui all'art.4, comma 1, lettera a) del R.R. 6/2019, il titolare dello scarico, qualora vi siano i requisiti di cui all'Allegato B punto 1 del medesimo Regolamento Regionale, presenta sotto la propria responsabilità comunicazione di assimilazione di cui all'art. 22 comma 4 lettera a) del RR.n.6/2019 impiegando lo specifico modello predisposto dall'Ufficio d'Ambito.**

**Ai fini dell'assimilazione, di cui all'art.4, comma 1, lettera b) del R.R. 6/2019, per le acque reflue il cui contenuto inquinante, prima di ogni trattamento depurativo, sia esprimibile mediante i parametri della tabella 2 dell'allegato B del suddetto Regolamento e risulti inferiore ai corrispondenti valori limite indicati nella medesima tabella (Allegato n. 4 del presente Regolamento), il Titolare dello scarico avanza, sotto la propria responsabilità, la richiesta di assimilazione delle acque reflue scaricate alle acque reflue domestiche, impiegando gli specifici modelli predisposti dall'Ufficio d'Ambito.**

## **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.

## **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.

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,

## **6.5 Scarichi di acque reflue industriali**

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

**Il titolare dello scarico di acque reflue industriali deve sottoscrivere specifico "Contratto di fornitura dei servizi di raccolta, allontanamento, depurazione e scarico delle acque reflue industriali", di seguito "Contratto".**

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.

## **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.

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,

## **6.5 Scarichi di acque reflue industriali**

Inserita previsione di messa a ruolo del cliente industriale mediante stipula di contratto.

## **6.6 Scarichi di acque meteoriche**

Cambio denominazione del paragrafo



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 44 di 48

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.

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.

**Lo scarico di acque meteoriche nelle reti fognarie pubbliche destinate alla raccolta dei reflui urbani non regolamentate ai sensi del Regolamento Regionale n° 4/06, art. 3 e fuori dai casi di cui ai precedenti commi è vietato.**

**Ove sia vietato da disposizioni in materia di tutela delle risorse idriche ovvero laddove risulti tecnicamente impossibile prevedere allo smaltimento delle acque meteoriche tramite dispersione locale, il Gestore, in deroga al divieto di cui sopra, potrà autorizzare lo scarico in rete fognaria pubblica entro il limite massimo di 20 l/s per ettaro di superficie scolante drenata o comunque entro i limiti previsti dal Regolamento Regionale n.7 del 2017 relativo ai principi di invarianza idraulica e idrologica.**

**In condizioni di accertata impossibilità e sempre che non si producano disservizi alle reti fognarie pubbliche, o per necessità di tutela della rete fognaria pubblica, il**

Si estende la trattazione a tutte le acque meteoriche, anche alla luce degli aspetti introdotti dal Regolamento Regionale n. 7 del 2017 inerente i principi di invarianza idraulica e idrologica.

<p><b>7.5.1 Fognolo</b></p> <p>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.</p> <p>Il fognolo deve essere completamente rinfiacato con</p>	<p><b>Gestore potrà fissare portate di scarico delle acque meteoriche diverse da quella indicata nel precedente comma.</b></p> <p><b>Gli scarichi di acque meteoriche in reti fognarie pubbliche sono soggetti ai limiti di accettabilità di cui al D.Lgs. n° 152/06, parte terza, allegato 5, tabella 3.</b></p> <p><b>La raccolta delle acque meteoriche all'interno degli insediamenti da cui origina lo scarico deve essere effettuata tramite rete separata dotata di idonei pozzetti di campionamento, prima di ogni recapito finale.</b></p> <p><b>Nelle zone servite da reti fognarie pubbliche destinate alla raccolta separata delle acque di origine meteorica le acque meteoriche non regolamentate ai sensi del Regolamento Regionale n°4/06 e le acque di seconda pioggia, qualora non fosse possibile la dispersione in loco o lo scarico in acque superficiali, potranno essere recapitate nelle reti meteoriche pubbliche secondo le disposizioni specificamente impartite dal relativo Gestore.</b></p> <p><b>7.5.1 Fognolo</b></p> <p>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. <b>Il tutto in conformità alle norme di buona tecnica e alla normativa comunitaria in materia.</b></p>	<p><b>7.5.1 Fognolo</b></p> <p>Richiamo all'esecuzione del fognolo nel rispetto delle norme tecniche</p>
---	---	--

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.

### **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.

[...]

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

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.

### **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, **insistenti su suolo pubblico**, 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. [...]

La valvola anti reflusso deve essere correttamente installata, completamente ispezionabile e regolarmente mantenuta **dall'Utente**.

### **7.5.2 Allacciamento alla pubblica fognatura**

Specificati i lavori relativi all'allacciamento su suolo pubblico.

Attribuita all'utente la responsabilità di installazione della valvola di ritegno.



## **7.10 Smaltimento delle acque meteoriche di prima pioggia**

[...]

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.

## **7.10 Smaltimento delle acque meteoriche di prima pioggia**

[...]

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.

**Lo scarico delle acque di prima pioggia raccolte dalle vasche di separazione, deve essere attivato 96 ore dopo il termine dell'ultima precipitazione atmosferica del medesimo evento meteorico.**

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.~~

## **7.10 Smaltimento delle acque meteoriche di prima pioggia**

Inserita precisa indicazione delle tempistiche di attivazione dello scarico in fognatura delle acque meteoriche di prima pioggia, al fine di evitare sovraccarico delle reti fognarie in concomitanza agli eventi meteorici.

Eliminato paragrafo, in quanto lo scarico su suolo o negli strati superficiali del sottosuolo esula dagli aspetti di pertinenza del SII.

## **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.

## **9.8 Strumenti di misura e di analisi**

(...)

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.

## **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, della deliberazione ARERA n.665/2017/R/IDR **e degli art. 15 e 18 del RR. 6/19**, 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.

## **9.8 Strumenti di misura e di analisi**

(...)

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. Tali strumenti dovranno essere dotati di sistemi di registrazione della portata con possibilità di scaricamento dati. La possibilità di scaricamento dati non è richiesta qualora si tratti di strumenti di misura di tipo meccanico.~~

## **9.6 Accertamenti e controlli degli scarichi in pubblica fognatura**

Inseriti i riferimenti normativi specifici introdotti dal RR n. 6/19.

## **9.8 Strumenti di misura e di analisi**

Inserite le necessarie specifiche tecniche per il controllo da parte del Gestore sul corretto funzionamento degli strumenti di misura degli scarichi industriali



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 1 di 69*

## CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELL'ATO DI SONDRIO

Revisione n.03



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 2 di 69*

## Indice generale

1. PRESENTAZIONE.....	6
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI .....	8
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento .....	9
2.2 Continuità.....	9
2.3 Partecipazione.....	9
2.4 Cortesia .....	9
2.5 Efficacia ed efficienza .....	9
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	9
2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica .....	9
3. TUTELA DELL'UTENTE .....	11
3.1 Relazioni con il pubblico .....	11
3.2 Accesso a internet.....	11
3.3 Accessibilità al servizio .....	11
3.4 Sportelli al pubblico .....	12
3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza .....	13
3.6 Facilitazioni particolari.....	14
3.7 Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico .....	15
3.8 Servizio di consulenza utenti .....	15
3.9 Rispetto degli appuntamenti concordati .....	15
3.10 Continuità del servizio .....	15
3.11 Tempi di preavviso di interventi programmati e durata .....	15
3.12 Pronto intervento.....	16
3.13 Crisi idrica .....	16
3.14 Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile .....	17
3.15 Portata di esercizio.....	18
3.16 Pressioni minima .....	18
3.17 Morosità .....	18

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 3 di 69*

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....	24
4.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici (con e senza sopralluogo) .....	24
4.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari (con e senza sopralluogo) .....	24
4.3 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo - allacciamenti idrici e fognari .....	24
4.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico .....	25
4.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario .....	25
4.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura .....	25
4.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura .....	25
4.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità .....	26
4.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità .....	26
4.10 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura .....	27
4.11 Modalità per la richiesta di voltura .....	27
4.12 Voltura a titolo gratuito .....	28
4.13 Tempo di esecuzione della voltura .....	28
5. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	29
5.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici .....	29
5.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici .....	29
5.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori .....	29
5.4 Validità del preventivo .....	30
5.5 Tempo di esecuzione di lavori .....	30
5.6 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato .....	30
5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati .....	31
5.8 Tempo massimo per l'appuntamento concordato .....	31
5.9 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione .....	31
5.10 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione .....	31
6. RILEVAZIONE CONSUMI .....	32
6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore .....	32
6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore .....	32
6.3 Sostituzione del misuratore .....	32
6.4 Obblighi di raccolta delle misure di utenza .....	33
6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza .....	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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 4 di 69*

6.6	Archiviazione dei dati di misura di utenza .....	36
6.7	Attribuzione del codice identificativo unico.....	36
6.8	Standard specifici relativi al servizio di misura .....	36
6.9	Perdite occulte .....	37
6.10	Informazioni alle utenze indirette .....	38
6.11	Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria.....	39
7.	ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE .....	40
7.1	Modalità di addebito e fatturazione .....	40
7.2	Tempo per l'emissione della fattura.....	40
7.3	Periodo di riferimento della fattura .....	40
7.4	Periodicità di fatturazione .....	41
7.5	Fattura di chiusura del rapporto contrattuale .....	41
7.6	Termini per i pagamenti.....	41
7.7	Modalità e strumenti di pagamento .....	41
7.8	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti .....	42
7.9	Tempo di rettifica di fatturazione .....	42
7.10	Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica .....	43
8.	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE .....	44
8.1	Classificazione delle richieste scritte dell'utente .....	44
8.2	Tempo di risposta motivata a reclami scritti .....	44
8.3	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni.....	44
8.4	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione .....	44
8.5	Procedura di presentazione dei reclami scritti .....	44
8.6	Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione .....	45
8.7	Reclami scritti multipli .....	46
9.	OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE .....	48
10.	INDENNIZZI AUTOMATICI .....	49
10.1	Casi di indennizzo.....	49
10.2	Modalità di corresponsione dell'indennizzo .....	49
10.3	Casi di esclusione del diritto all'indennizzo.....	49
11.	DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA.....	51

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 5 di 69*

12. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI.....	52
13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI .....	53
14. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....	54
15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO .....	55
16. VERIFICA ADEGUATEZZA CARTA DEL SERVIZIO.....	56
17. BOLLETTE E MODULISTICA.....	57
18. RECEPIMENTO STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' TECNICA .....	58
19. BONUS SOCIALE IDRICO .....	59
GLOSSARIO .....	60
MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI.....	64
MODULO RECLAMI .....	68



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 6 di 69

## 1. PRESENTAZIONE

La presente Carta della Qualità dei Servizi (o Carta del Servizio o Carta del Servizio Idrico Integrato) è stata formalmente 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), saranno preventivamente deliberate dall'Ufficio d'Ambito prima di essere

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)





## **UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO**

*Pag. 7 di 69*

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 mediante pubblicazione degli atti di modifica presso i siti web di Ufficio d'Ambito e S.Ec.Am. S.p.A.

La Carta dei servizi è illustrata a ciascun utente del SII al momento della stipula di un nuovo contratto con S.Ec.Am. S.p.A.; la Carta dei servizi può essere richiesta in formato cartaceo presso tutti gli uffici clienti S.Ec.Am. S.p.A. ed è disponibile in formato digitale al sito [www.secam.net](http://www.secam.net) del Gestore e al sito [www.atosondrio.it](http://www.atosondrio.it) dell'Ufficio d'Ambito.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 8 di 69*

## **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 delle acque potabili e 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.

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:



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 9 di 69*

## **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.

## **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.



## **UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO**

*Pag. 10 di 69*

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 gli Utenti 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.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 11 di 69*

## **3. TUTELA DELL'UTENTE**

### **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](http://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. 12 di 69*

**Tabella 1**

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

### 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;
- richieste letture contatori;
- richieste rettifiche di fatturazione.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 13 di 69*

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: 8.30 - 12.30
  - Pomeriggio: 14.00 - 17.00
- il numero 800.604.905 attivo 24 ore su 24 365 giorni all'anno dedicato alle emergenze idriche.

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'ARERA, 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. 14 di 69*

- 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. 15 di 69*

### 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 [idrigo@secam.net](mailto:idrigo@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 l'utente, 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.**

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 16 di 69*

### 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.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 17 di 69*

### 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 <sub>3</sub> <sup>-</sup> )	mg/L	-
Cloruro (Cl <sup>-</sup> )	mg/L	250
Fluoruro (F <sup>-</sup> )	mg/L	1.50
Solfato (SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> )	mg/L	250
Nitrito (NO <sub>2</sub> <sup>-</sup> )	mg/L	0.50
Nitrato (NO <sub>3</sub> <sup>-</sup> )	mg/L	50
Calcio (Ca <sup>2+</sup> )	mg/L	-
Magnesio (Mg <sup>2+</sup> )	mg/L	-
Potassio (K <sup>+</sup> )	mg/L	-
Sodio (Na <sup>+</sup> )	mg/L	200
Ammonio	mg/L	0.50
Arsenico (As)	µg/L	10
Manganese (Mn)	µg/L	50
Cloro residuo (Cl <sub>2</sub> )	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](http://www.secam.net)).



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 18 di 69*

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](http://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

Al sensi della vigente Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI) di ARERA, in caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione - un primo sollecito bonario di pagamento.

In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui sopra.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dalla Regolazione della Qualità Contrattuale (RQSII) di ARERA, la precedente disposizione non si applica quando l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro oppure quando il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:

- a) venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 19 di 69*

- b) qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- c) quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricezione di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.

Il gestore può richiedere agli utenti finali non disalimentabili morosi, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- b) 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%).

In caso di morosità il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui sopra, unicamente il pagamento:

- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, qualora ricorra il caso;
- b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute, qualora ricorra il caso.

In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora
- b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il gestore ha facoltà di procedere alla



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 20 di 69*

limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico.

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

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nella REMSI;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini previsti dalla REMSI senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In aggiunta, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti finali non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
  - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
  - ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
  - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
  - ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 21 di 69*

Al verificarsi delle condizioni sopra esplicitate, la procedura di limitazione/sospensione della fornitura trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose disalimentabili che:

- a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
- b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In aggiunta, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della disciplina in materia di morosità:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
  - i. siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
  - ii. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini previsti;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

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



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 22 di 69*

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI;
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini previsti dalla REMSI senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, nei tempi previsti dalla RQSII e con le modalità previste dalla REMSI.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatti salvi i casi previsti dalla REMSI;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI;
- c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
- d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

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





## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 23 di 69

L'indennizzo automatico deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità previste nella RQSII. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione *"Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora"*;
- b) che *"La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito"*.

Il gestore del SII è tenuto:

- a) a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui alla REMSI, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d'Utenza;
- b) a registrare e comunicare le informazioni relative all'erogazione degli indennizzi secondo le modalità previste nella RQSII.

Trascorsi i termini previsti dalla REMSI a seguito della costituzione in mora senza che l'utente interessato abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, prima di procedere con la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, 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.

I 60 giorni predetti non allungano i termini previsti dalla REMSI.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 24 di 69*

## **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 610/2021/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.

### **4.1 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.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 25 di 69*

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.

### **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.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 26 di 69*

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'interessato 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.

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.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 27 di 69*

### **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.

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.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 28 di 69*

### 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;
- 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.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 29 di 69*

## **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: call center, 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. 30 di 69*

### 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. 31 di 69*

### **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. 32 di 69*

## **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. 33 di 69*

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

Al sensi della vigente Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII) di ARERA, il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.

L'obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- 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.

È ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti nelle seguenti particolari casistiche:

- a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- c) con riferimento alla fattispecie relativa a 3 tentativi di raccolta (90 giorni solari), laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

Il gestore è tenuto a effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in 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. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi.

Gli obblighi di "ripasso" si intendono assolti, nei seguenti casi:

- a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- b) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;
- c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a:

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 34 di 69*

- i. dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;
- ii. prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);
- iii. 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 o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale 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 si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui all'RQSII, che soddisfi i requisiti.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti  $C_a$ .

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti  $C_a$ .

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del  $C_a$  procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione.

Qualora non fossero disponibili tre coefficienti  $C_a$ , il gestore utilizza:

- i. la media aritmetica degli ultimi due coefficienti  $C_a$  se disponibili;
- ii. l'ultimo coefficiente  $C_a$ , se l'unico disponibile.

### 6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, contemplando almeno le seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere web sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. La possibilità di comunicare l'autolettura, inoltre, deve essere disponibile anche presso gli sportelli del gestore.

Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale 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.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 35 di 69*

Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

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 o tramite telelettura.

Il gestore è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la misura sia ottenuta da raccolta da parte del gestore che da autolettura.

Ai fini della validazione delle misure, il gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

Il Consumo medio annuo ( $Ca$ ) è definito per ciascun utente finale come segue:  $Ca = (mis2 - mis1) / Ng * 365$  dove:

- $Ng$  è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di  $mis1$  e  $mis2$ ;
- $mis2$  rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- $mis1$  rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a  $mis2$ , ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che  $Ng$  sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari.

Il gestore è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente  $Ca$ , a valere per l'anno ( $a + 1$ ), per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente  $Ca$ , il gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, i gestori procedono alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato  $Cs$  come segue:  $Cs = Ca / 365 * Ns$  dove:

- $Ca$  è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- $Ns$  rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità, a condizione che:

- il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare sia pari al consumo medio annuo  $Ca$  ovvero:  $\sum Csi$  (con  $i$  da 1 a 365) =  $Ca$  dove:
  - $Csi$  rappresenta il consumo giornaliero stimato dal gestore per il giorno  $i$  dell'anno solare;
  - siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione.

Qualora il gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato  $Cs$  a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri migliorativi.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 36 di 69

### 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 finale, 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 finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni previste nella RQSII.

Il gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per smartphone o sezioni riservate dei propri siti web.

Il gestore predispone e aggiorna, per ciascun ATO in cui opera, un registro elettronico - in modalità tale per cui gli elementi informativi ivi contenuti (con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure di ciascun utente finale effettuati) siano rilevati puntualmente per ciascuna occorrenza rilevata e possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati.

Gli obblighi di registrazione possono essere assolti dal gestore nell'ambito del sotto-registro relativo ai volumi di utenza di cui alla Regolazione della Qualità Tecnica del SII (RQT1).

Il gestore è tenuto a comunicare ad ARERA, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni sulla misura nell'ambito delle raccolte dati istituite ai sensi della regolazione della qualità tecnica (RQT1).

### 6.7 Attribuzione del codice identificativo unico

Entro il 31 dicembre 2023 il gestore è tenuto ad attribuire un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata.

Il codice identificativo unico dovrà essere composto da 16 caratteri numerici, composti come segue:

- 2 cifre che identificano il codice Istat della Regione in cui è situata l'utenza;
- 6 cifre che identificano il codice Istat del Comune;
- 8 cifre di codice numerico progressivo.

### 6.8 Standard specifici relativi al servizio di misura

A partire dal 01 gennaio 2023, al fine di definire gli standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) indicatore SR: *"Numero minimo di tentativi di raccolta della misura"*;
- b) indicatore SP: *"Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile"*.

Gli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza sono definiti di seguito.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 37 di 69*

	Indicatore	Standard specifico
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc 2/anno
		SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc 3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore

Ai fini della verifica del rispetto degli standard relativi agli indicatori SR e SP, il gestore individua puntualmente le utenze interessate da mancato rispetto dei medesimi, tramite l'apposito registro di cui sopra.

Il mancato rispetto di uno standard specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dalla RQSII.

### 6.9 Perdite occulte

Il gestore ha l'obbligo di esplicitare in sede di stipula del contratto e di descrivere sul proprio sito istituzionale – indicando in bolletta l'indirizzo della pagina del sito dedicata – i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte, e in particolare:

- la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;
- le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;
- il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite - laddove esistenti -, nonché alle formule di rateizzazione o di sconto - con franchigia o meno - predisposte per il medesimo obiettivo.

In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

È fatto obbligo di prevedere almeno i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

- a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:
  - i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 38 di 69*

ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;

d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste nella RQSII.

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

### 6.10 Informazioni alle utenze indirette

È disposto l'obbligo per il gestore di comunicare agli utenti indiretti, almeno una volta all'anno, talune specifiche informazioni di base sul servizio erogato, e in particolare:

- a) l'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;
- b) una indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata, che consenta all'utente indiretto di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua
- c) una indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare - delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;
- d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;
- e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità;
- f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (*Ca*) indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
- g) il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori.

È, inoltre, fatto obbligo di fornire ai medesimi utenti indiretti, al fine di applicare più correttamente le articolazioni tariffarie:

- a) informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche residenti ai sensi del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI);
- b) l'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;
- c) un modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal gestore, indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro).

Infine, laddove il testo sia reso disponibile o concordato con l'Ente di governo dell'ambito competente, il gestore dovrà fornire alle utenze indirette, al fine di renderle edotte circa le motivazioni sottostanti le previsioni normative e regolamentari in tema di misurazione individuale dei consumi e di equa applicazione delle articolazioni tariffarie:

- a) una descrizione dei vantaggi equitativi della modalità di applicazione degli scaglioni di consumo pro capite;
- b) illustrazione delle diverse possibilità teoricamente disponibili per ottenere la misurazione individuale dei consumi.

Sino al 31.12.2025, gli obblighi di comunicazione si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.

La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso. In fase di

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)





## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 39 di 69*

prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.

### **6.11 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria**

È fatto obbligo per il gestore di mettere a disposizione dell'utenza condominiale o suo delegato uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICSÌ. Lo strumento di calcolo dovrà prevedere l'inserimento delle informazioni pertinenti, con particolare riferimento a quelle relative a: numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza, consumo (rilevato o stimato) di ciascuna unità immobiliare e, per le sole utenze domestiche, numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite. Detto strumento dovrà essere reso disponibile entro il 20 giugno 2022 e costantemente aggiornato con l'articolazione tariffaria approvata e applicabile dal gestore.

Il gestore dovrà comunicare in fattura la disponibilità dello strumento di calcolo indicando l'indirizzo web presso cui ottenerlo. La medesima informazione dovrà essere riportata nelle comunicazioni agli utenti indiretti.

L'accesso allo strumento di calcolo dovrà essere consentito a tutti gli interessati, con particolare riferimento ad amministratori di condominio, referenti dell'utenza raggruppata, singole utenze indirette, società di contabilizzazione.

Laddove l'informazione non sia già disponibile, il gestore dovrà richiedere formalmente all'amministratore del condominio o al referente dell'utenza raggruppata l'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, da utilizzare ai fini della puntuale applicazione del criterio pro capite del TICSÌ, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Esclusivamente nei casi in cui il gestore non sia riuscito ad ottenere l'informazione neanche a seguito di richiesta formale, la tariffa domestica residenziale dovrà essere calcolata sulla base del criterio pro capite standard.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 40 di 69*

## **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.

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.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 41 di 69*

## 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.

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:

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 42 di 69*

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

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.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 43 di 69*

### **7.10 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica**

Qualora la verifica evidenzi 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.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 44 di 69*

## **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.

### **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



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 45 di 69*

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;

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 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.

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;

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 46 di 69*

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.

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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)





## **UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO**

*Pag. 47 di 69*

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 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.



## **UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO**

*Pag. 48 di 69*

### **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'ARERA, 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.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 49 di 69*

## **10. INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **10.1 Casi di indennizzo**

Salvo deroghe concesse dall'ARERA, 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;
- 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". 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;

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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 50 di 69*

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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”;

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 verificano 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. 51 di 69

## 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 agli utenti;
- 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, 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").



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 52 di 69

### **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.

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 smi.

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.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 53 di 69*

## **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.



## **UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO**

*Pag. 54 di 69*

### **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.





## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 55 di 69*

### **15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO**

Pronto intervento	800.604.905
Richiesta rimborso	800.239.291
Chiarimenti bollette	



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 56 di 69*

### **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 i 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.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 57 di 69

### **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.

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.



## **UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO**

*Pag. 58 di 69*

### **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. 59 di 69*

### **19. BONUS SOCIALE IDRICO**

Secondo le disposizioni contenute nel testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) sono ammessi al bonus sociale idrico gli utenti residenti diretti e indiretti che risultino:

- in condizioni di disagio economico sociale;
- beneficiari del Rdc o della Pdc.

Tutti i cittadini/nuclei familiari che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc.) e che risultano in condizione di disagio economico, sono automaticamente ammessi al procedimento per il riconoscimento del bonus idrico) agli aventi diritto.

Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, dunque, è necessario e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus, oppure risultare titolari di Reddito/Pensione di cittadinanza.

Per poter beneficiare del Bonus la fornitura diretta idrica deve essere intestata a uno dei componenti del nucleo familiare ISEE, ossia il contratto deve essere intestato a uno dei componenti del nucleo, indicati nella DSU. Inoltre in caso di fornitura diretta, questa deve essere:

per uso domestico residente, ossia deve servire l'abitazione in cui l'utente ha la residenza;

attiva, ossia deve essere in corso l'erogazione del servizio; sono considerate attive anche le utenze momentaneamente sospese per morosità.

In caso di fornitura indiretta, questa deve essere attiva.



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 60 di 69*

## **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 espresse 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](http://www.atosondrio.it)

E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 61 di 69*

- **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. 62 di 69*

- **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 risulta 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. 63 di 69*

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. 64 di 69*

### MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile utente, 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](mailto:idrico@secam.net) / [segreteria@pec.secam.net](mailto:segreteria@pec.secam.net).

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: [www.secam.net](http://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.

### Dati relativi all'intestatario

#### 1. Genere

<input type="radio"/> Maschio	<input type="radio"/> Femmina
-------------------------------	-------------------------------

#### 2. La preghiamo di indicare la sua età

<input type="radio"/> da 18 a 24	<input type="radio"/> da 25 a 34	<input type="radio"/> da 35 a 44	<input type="radio"/> da 45 a 54	<input type="radio"/> da 55 a 64	<input type="radio"/> oltre 65
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

#### 3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

<input type="radio"/> nessuno	<input type="radio"/> licenza elementare	<input type="radio"/> licenza media inferiore	<input type="radio"/> licenza media superiore	<input type="radio"/> laurea
-------------------------------	--	---	---	------------------------------

#### 4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

<input type="radio"/> 1 (da solo)	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> oltre 4
-----------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------------

#### 5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

<input type="radio"/> studente	<input type="radio"/> casalingo/a	<input type="radio"/> pensionato/a	<input type="radio"/> operaio/a
<input type="radio"/> impiegato/a	<input type="radio"/> insegnante	<input type="radio"/> funzionario/quadro	<input type="radio"/> dirigente
<input type="radio"/> libero professionista	<input type="radio"/> commerciante	<input type="radio"/> imprenditore	<input type="radio"/> altro



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

*Pag. 65 di 69*

### *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:										

### *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. 66 di 69*

### **Rapporto con l'utente**

**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 l'utente:**

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.)										
Cortesìa 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:										

### **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. 67 di 69*

### **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										

### **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. 68 di 69

### MODULO RECLAMI

<b>Spett.le S.EC.AM. S.p.a. Via Vanoni, 79 – 23100 Sondrio (SO)</b>	
<b>Il Sottoscritto:</b>	
nome o ragione sociale <input type="text"/>	
nato/a a: <input type="text"/>	prov. di nascita <input type="text"/> data di nascita <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
residenza/sede legale, via: <input type="text"/>	Nr.civ. <input type="text"/>
CAP <input type="text"/>	comune <input type="text"/> prov. <input type="text"/>
telefono fisso <input type="text"/>	cellulare <input type="text"/>
fax <input type="text"/>	e-mail <input type="text"/>
PEC (posta elettronica certificata) <input type="text"/>	
<b>Relativamente all'UTENZA intestata a:</b>	
nome o ragione sociale <input type="text"/>	Codice utente <input type="text"/>
ubicata in via: <input type="text"/>	Nr.civ. <input type="text"/>
CAP <input type="text"/>	comune <input type="text"/> prov. <input type="text"/>
Matricola contatore: <input type="text"/>	Autolettura contatore: <input type="text"/>
<b>Desidera presentare il seguente reclamo (barrare la casella corrispondente, sono possibili più opzioni)</b>	
<input type="checkbox"/> SERVIZIO ACQUEDOTTO	<input type="checkbox"/> SERVIZIO FOGNATURA
<input type="checkbox"/> Ritardo nella risposta alle richieste scritte	<input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	<input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati	<input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
<input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di preventivazione	<input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di verifica metrologica svolta secondo le indicazioni del D.M. n.93 del 21/04/2017
Altro reclamo: <input type="text"/>	
Note al reclamo: <input type="text"/>	

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](http://www.atosondrio.it)  
E-mail: [segreteria@atosondrio.it](mailto:segreteria@atosondrio.it) PEC: [segreteria@pec.atosondrio.it](mailto:segreteria@pec.atosondrio.it)



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 69 di 69

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](http://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:	<b>Sondrio</b> – Via Vanoni, 79 <b>Tirano</b> – Via Lungo Adda IV Novembre, 5 <b>Bormio</b> – Via Lungo Frodolfo Vanoni, 7 <b>Morbegno</b> – Via Morelli, 14 <b>Chiavenna</b> – Corso Vittorio Emanuele II, 7	VIA POSTA:  <b>S.EC.AM. S.p.a.</b> Via Vanoni, 79 23100 Sondrio (SO)	VIA FAX:  <b>0342/212181</b>	VIA E-MAIL:  <b>idrico@secam.net</b>	VIA PEC:  <b>segreteria@pec.secam.it</b>
--	--	--	------------------------------------	--	--



# **UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO**

*Pag. 1 di 42*

## **MODIFICHE ALLA CARTA DEL SII con note alle proposte di modifica**





# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 2 di 42

TESTO DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI VIGENTE	PROPOSTE DI MODIFICA	Note alle proposte di modifica
<p data-bbox="159 387 667 456">Ex Deliberazione di Consiglio provinciale n.24 del 03/05/2021</p> <p data-bbox="69 528 300 555"><b>1. PRESENTAZIONE</b></p> <p data-bbox="69 595 763 879">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 __/__/__, [...].</p> <p data-bbox="69 991 763 1126">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.</p> <p data-bbox="69 1241 763 1452">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), [...]</p>	<p data-bbox="887 285 1357 323"><b>PROPOSTE DI MODIFICA</b></p> <p data-bbox="779 528 1010 555"><b>1. PRESENTAZIONE</b></p> <p data-bbox="779 595 1473 914">La presente Carta della Qualità dei Servizi (o Carta del Servizio o Carta del Servizio Idrico Integrato) è <b>stata formalmente</b> 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 __/__/__, [...].</p> <p data-bbox="779 991 1473 1166">La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle deliberazioni dell'Autorità <b>di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico</b> e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.</p> <p data-bbox="779 1241 1473 1452">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 <b>di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI)</b>, [...]</p>	<p data-bbox="1552 285 2107 323"><b>Note alle proposte di modifica</b></p> <p data-bbox="1485 528 1715 555"><b>1. PRESENTAZIONE</b></p> <p data-bbox="1485 595 2186 659">Si chiede al Gestore un atto formale di adozione della Carta del Servizio</p> <p data-bbox="1485 991 2186 1054">Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p data-bbox="1485 1241 2186 1305">Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p>

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 precedenti 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](http://www.secam.net) del Gestore e al sito [www.atosondrio.it](http://www.atosondrio.it) dell'Ufficio d'Ambito.

## 2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

[...]

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.

In ogni caso qualsiasi variazione apportata alla Carta deve essere comunicata agli utenti **mediante pubblicazione degli atti di modifica presso i siti web di Ufficio d'Ambito e S.Ec.Am. S.p.A.**

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 precedenti il 01/07/2014,~~ la Carta dei servizi può essere richiesta **in formato cartaceo** presso tutti gli uffici clienti S.Ec.Am. S.p.A. ed è disponibile **in formato digitale** al sito [www.secam.net](http://www.secam.net) del Gestore e al sito [www.atosondrio.it](http://www.atosondrio.it) dell'Ufficio d'Ambito.

## 2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

[...]

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 **delle acque potabili e di acque** reflue.

Specificata la modalità di comunicazione agli utenti.

Il formato privilegiato per la diffusione della Carta del servizio è digitale; rimane possibile chiederne una copia cartacea presso gli sportelli clienti del Gestore.

## 2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Il Servizio Idrico Integrato ha ottenuto la certificazione anche per l'analisi delle acque potabili.

<p><b>2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica</b></p> <p>[...] 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.</p> <p><b>3. TUTELA DEL CLIENTE</b></p> <p><b>3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza</b></p> <p>Gli utenti possono chiamare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il numero 800.239.291, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare, attivo da lunedì a venerdì per pratiche amministrative nei seguenti orari: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mattino: 8.00 - 12.30</li> <li>Pomeriggio: 14.00 - 17.00</li> </ul> </li> <li>- il numero 800.xxx.xxx attivo 24 ore su 24 365 giorni all'anno dedicato alle emergenze idriche e</li> </ul> <p>[...] In considerazione delle disposizioni emanate dall'AEEGSI, [...]</p>	<p><b>2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica</b></p> <p>[...] Il Gestore auspica, altresì, la piena collaborazione di tutti i <del>Clienti</del> <b>gli Utenti</b> 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.</p> <p><b>3. TUTELA <del>DEL CLIENTE</del> DELL'UTENTE</b></p> <p><b>3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza</b></p> <p>Gli utenti possono chiamare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il numero 800.239.291, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare, attivo da lunedì a venerdì per pratiche amministrative nei seguenti orari: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mattino: 8.<del>00</del><b>30</b> - 12.30</li> <li>Pomeriggio: 14.00 - 17.00</li> </ul> </li> <li>- il numero <del>800.xxx.xxx</del> <b>800.604.905</b> attivo 24 ore su 24 365 giorni all'anno dedicato alle emergenze idriche <del>e</del>.</li> </ul> <p>[...] In considerazione delle disposizioni emanate dall'<b>ARERA</b> <b>AEEGSI</b>, [...]</p>	<p><b>2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica</b></p> <p>Modificato il termine Clienti in Utenti.</p> <p><b>3. TUTELA DELL'UTENTE</b></p> <p>Modificato il termine cliente in utente.</p> <p><b>3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza</b></p> <p>Aggiornato il numero di pronto intervento.</p> <p>Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p>
---	---	---

<p><b>3.6 Facilitazioni particolari</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) contanti;</li> <li>b) assegni circolari o bancari;</li> <li>c) carta bancaria e/o carta di credito;</li> <li>d) domiciliazione bancaria;</li> <li>e) MAV bancario e postale.</li> </ul> <p><b>3.9 Rispetto degli appuntamenti concordati</b></p> <p>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.</p> <p><b>3.17 Morosità</b></p> <p>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.</p>	<p><b>3.6 Facilitazioni particolari</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) contanti;</li> <li>b) assegni circolari o bancari <b>s.b.f.</b>;</li> <li>c) carta bancaria e/o carta di credito;</li> <li>d) domiciliazione bancaria;</li> <li>e) MAV bancario <b>e o bollettino</b> postale.</li> </ul> <p><b>3.9 Rispetto degli appuntamenti concordati</b></p> <p>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 <b>l'utente # cliente</b>, come descritto nel capitolo 5.7.</p> <p><b>3.17 Morosità</b></p> <p><del>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.</del></p>	<p><b>3.6 Facilitazioni particolari</b></p> <p>Aggiornate le modalità di pagamento.</p> <p><b>3.9 Rispetto degli appuntamenti concordati</b></p> <p>Modificato il termine cliente in utente.</p> <p><b>3.17 Morosità</b></p> <p>In tema di morosità nel SII l'Autorità nazionale ha assunto una apposita deliberazione (n.311 del 16 luglio 2019 e ss.mm.ii) approvante il documento "Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI)". Si è ritenuto di introdurre in maniera esplicita le numerose disposizioni che l'Autorità ha stabilito nel rapporto tra gestore e utenti in caso di morosità.</p>
--	--	---



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Al sensi della vigente **Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI) di ARERA**, in caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione - un primo sollecito bonario di pagamento.

In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui sopra.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dalla **Regolazione della Qualità Contrattuale (RQSII) di ARERA**, la precedente disposizione non si applica quando l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro oppure quando il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere

inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:

- a) venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- b) qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- c) quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevana di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.

Il gestore può richiedere agli utenti finali non disalimentabili morosi, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- b) 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%).

In caso di morosità il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui sopra, unicamente il pagamento:

- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, qualora ricorra il caso;
- b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute, qualora ricorra il caso.

In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora
- b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in





## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 10 di 42

costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico.

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

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nella REMSI;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini previsti dalla REMSI senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In aggiunta, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti finali non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per

la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;

- b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addvenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
  - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
  - ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari

**dall'intervento di limitazione;**

**b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:**

- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;**
- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.**

**Al verificarsi delle condizioni sopra esplicitate, la procedura di limitazione/sospensione della fornitura trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose disalimentabili che:**

- a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;**
- b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai**

24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;

c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;

b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In aggiunta, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della disciplina in materia di morosità:

a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

- i. siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
- ii. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini previsti;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

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

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI;
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini previsti dalla REMSI senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

**Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, nei tempi previsti dalla RQSII e con le modalità previste dalla REMSI.**

**Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):**

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;**
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatti salvi i casi previsti dalla REMSI;**
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;**
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI.**

**Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:**

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;**

- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI;
- c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
- d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

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

L'indennizzo automatico deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità previste nella RQSII. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione *“Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora”*;
- b) che *“La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito”*.



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.

**Il gestore del SII è tenuto:**

- a) a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui alla REMSI, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d'Utenza;
- b) a registrare e comunicare le informazioni relative all'erogazione degli indennizzi secondo le modalità previste nella RQSII.

**Trascorsi i termini previsti dalla REMSI a seguito della costituzione in mora senza che l'utente interessato abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, prima di procedere con la ~~dell'avvio del procedimento di~~ limitazione/sospensione/disattivazione della ~~fornitura~~ 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.**

**I 60 giorni predetti non allungano i termini previsti dalla REMSI.**

Viene mantenuta l'ulteriore tutela dell'utente moroso consistente nel coinvolgimento del Comune competente per territorio. Viene meglio specificata la fase temporale di tale coinvolgimento nell'ambito delle procedure stabilite con la REMSI

#### 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.

##### 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.

##### 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

#### 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~~ **610/2021/R/idr**), nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento agli indicatori la cui tabella è allegata alla presente Carta.

##### 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: **call center**, posta, posta elettronica, sportello dell'Ufficio Clienti e sito internet.

##### 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~~

#### 4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono stati aggiornati i riferimenti alle delibere dell'Autorità nazionale che hanno portato modificazioni alla RQSII originaria

##### 5.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Aggiunta del call center quale ulteriore possibile modalità di comunicazione tra utenti e gestore.

##### 6.4 Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Riscrittura del paragrafo esplicitando quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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;

~~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;~~



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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;

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

~~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;~~

~~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..

~~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..~~

**Al sensi della vigente Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII) di ARERA, il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:**

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

**Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.**

**L'obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.**

**Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:**

- 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.

**È ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura**

consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti nelle seguenti particolari casistiche:

- a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- c) con riferimento alla fattispecie relativa a 3 tentativi di raccolta (90 giorni solari), laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

Il gestore è tenuto a effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in 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. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi.

Gli obblighi di “ripasso” si intendono assolti, nei seguenti casi:

- a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- b) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;
- c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a:

- i. dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità

- ideale (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;
- ii. prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);
  - iii. 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 o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).
- In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale 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 si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui all'RQSII, che soddisfi i requisiti.
- Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti  $C_a$ .



<p><b>6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Il Gestore fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al</p>	<p><b>La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti <math>C_a</math>.</b></p> <p><b>Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.</b></p> <p><b>Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del <math>C_a</math> procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione.</b></p> <p><b>Qualora non fossero disponibili tre coefficienti <math>C_a</math>, il gestore utilizza:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>i. la media aritmetica degli ultimi due coefficienti <math>C_a</math> se disponibili;</b></li> <li><b>ii. l'ultimo coefficiente <math>C_a</math>, se l'unico disponibile.</b></li> </ol> <p><b>6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza</b></p> <p><del>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.</del></p> <p><del>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.</del></p> <p><del>Il Gestore fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al</del></p>	<p><b>6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza</b></p> <p>Riscrittura del paragrafo esplicitando quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).</p>
--	--	--



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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..

~~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..~~

**Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, contemplando almeno le seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere web sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. La possibilità di comunicare l'autolettura, inoltre, deve essere disponibile anche presso gli sportelli del gestore.**

**Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale 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 finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.**

**In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi**

dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

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 o tramite telelettura.

Il gestore è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la misura sia ottenuta da raccolta da parte del gestore che da autolettura.

Ai fini della validazione delle misure, il gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

Il Consumo medio annuo ( $Ca$ ) è definito per ciascun utente finale come segue:  $Ca = (mis2 - mis) / Ng * 365$  dove:

- $Ng$  è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di  $mis1$  e  $mis2$ ;
- $mis2$  rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- $mis1$  rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a  $mis2$ , ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che  $Ng$  sopra definito sia pari

ad almeno 300 giorni solari.

Il gestore è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente  $Ca$ , a valere per l'anno  $(a + 1)$ , per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente  $Ca$ , il gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, i gestori procedono alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato  $Cs$  come segue:  $Cs = Ca / 365 \times Ns$  dove:

- $Ca$  è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- $Ns$  rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità, a condizione che:

- il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare sia pari al consumo medio annuo  $Ca$  ovvero:  $\sum Csi$  (con  $i$  da 1 a 365) =  $Ca$  dove:
  - $Csi$  rappresenta il consumo giornaliero stimato dal gestore per il giorno  $i$

<p><b>6.6 Archiviazione dei dati di misura di utenza</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>dell'anno solare;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione.</li> </ul> <p>Qualora il gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato Cs a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri migliorativi.</p> <p><b>6.6 Archiviazione dei dati di misura di utenza</b></p> <p><del>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.</del></p> <p><del>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.</del></p> <p><b>Il gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni.</b></p> <p><b>Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.</b></p> <p><b>Il gestore garantisce la risposta a richieste scritte di</b></p>	<p><b>6.6 Archiviazione dei dati di misura di utenza</b></p> <p>Riscrittura del paragrafo esplicitando quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).</p>
--	---	---



## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 31 di 42

<p><b>6.7 Attribuzione del codice identificativo unico</b> <i>Non presente</i></p>	<p><b>informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni previste nella RQSII.</b></p> <p><b>Il gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per smartphone o sezioni riservate dei propri siti web.</b></p> <p><b>Il gestore predispone e aggiorna, per ciascun ATO in cui opera, un registro elettronico - in modalità tale per cui gli elementi informativi ivi contenuti (con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure di ciascun utente finale effettuati) siano rilevati puntualmente per ciascuna occorrenza rilevata e possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati.</b></p> <p><b>Gli obblighi di registrazione possono essere assolti dal gestore nell'ambito del sotto-registro relativo ai volumi di utenza di cui alla Regolazione della Qualità Tecnica del SII (RQTI).</b></p> <p><b>Il gestore è tenuto a comunicare ad ARERA, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni sulla misura nell'ambito delle raccolte dati istituite ai sensi della regolazione della qualità tecnica (RQTI).</b></p> <p><b>6.7 Attribuzione del codice identificativo unico</b> <b>Entro il 31 dicembre 2023 il gestore è tenuto ad</b></p>	<p><b>6.7 Attribuzione del codice identificativo unico</b> Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto</p>
--	---	---

## 6.8 Standard specifici relativi al servizio di misura

Non presente

**attribuire un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata.**

**Il codice identificativo unico dovrà essere composto da 16 caratteri numerici, composti come segue:**

- 2 cifre che identificano il codice Istat della Regione in cui è situata l'utenza;
- 6 cifre che identificano il codice Istat del Comune;
- 8 cifre di codice numerico progressivo.

## 6.8 Standard specifici relativi al servizio di misura

**A partire dal 01 gennaio 2023, al fine di definire gli standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza, si fa riferimento ai seguenti indicatori:**

- a) **indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura";**
- b) **indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile".**

**Gli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza sono definiti di seguito.**

	Indicatore	Standard specifico	
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno
		SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore	

**Ai fini della verifica del rispetto degli standard relativi agli indicatori SR e SP, il gestore individua puntualmente**

disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).

## 6.8 Standard specifici relativi al servizio di misura

Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).

<p><b>6.9 Perdite occulte</b> <i>Non presente</i></p>	<p><b>le utenze interessate da mancato rispetto dei medesimi, tramite l'apposito registro di cui sopra.</b> <b>Il mancato rispetto di uno standard specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dalla RQSII.</b></p> <p><b>6.9 Perdite occulte</b> <b>Il gestore ha l'obbligo di esplicitare in sede di stipula del contratto e di descrivere sul proprio sito istituzionale – indicando in bolletta l'indirizzo della pagina del sito dedicata – i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte, e in particolare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;</b></li> <li>• <b>le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;</b></li> <li>• <b>il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite - laddove esistenti -, nonché alle formule di rateizzazione o di sconto - con franchigia o meno - predisposte per il medesimo obiettivo.</b></li> </ul> <p><b>In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.</b> <b>Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il</b></p>	<p><b>6.9 Perdite occulte</b> Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).</p>
---	--	--



consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

È fatto obbligo di prevedere almeno i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

- a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:
  - i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
  - ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio

<p><b>6.10 Informazioni alle utenze indirette</b> <i>Non presente</i></p>	<p>giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;</p> <p>d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste nella RQSII.</p> <p>Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.</p> <p><b>6.10 Informazioni alle utenze indirette</b></p> <p>È disposto l'obbligo per il gestore di comunicare agli utenti indiretti, almeno una volta all'anno, talune specifiche informazioni di base sul servizio erogato, e in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) l'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;</li> <li>b) una indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata, che consenta all'utente indiretto di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua</li> <li>c) una indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare – delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;</li> <li>d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;</li> <li>e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità;</li> <li>f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (<i>Ca</i>) indicando</li> </ul>	<p><b>6.10 Informazioni alle utenze indirette</b></p> <p>Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).</p>
---	---	---

- sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
- g) il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori.

È, inoltre, fatto obbligo di fornire ai medesimi utenti indiretti, al fine di applicare più correttamente le articolazioni tariffarie:

- a) informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche residenti ai sensi del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI);
- b) l'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;
- c) un modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal gestore, indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro).

Infine, laddove il testo sia reso disponibile o concordato con l'Ente di governo dell'ambito competente, il gestore dovrà fornire alle utenze indirette, al fine di renderle edotte circa le motivazioni sottostanti le previsioni normative e regolamentari in tema di misurazione individuale dei consumi e di equa applicazione delle articolazioni tariffarie:

- a) una descrizione dei vantaggi equitativi della modalità di applicazione degli scaglioni di

<p><b>6.11 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria</b></p> <p><i>Non presente</i></p>	<p><b>consumo pro capite;</b></p> <p><b>b) illustrazione delle diverse possibilità teoricamente disponibili per ottenere la misurazione individuale dei consumi.</b></p> <p><b>Sino al 31.12.2025, gli obblighi di comunicazione si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.</b></p> <p><b>La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso. In fase di prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.</b></p> <p><b>6.11 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria</b></p> <p><b>È fatto obbligo per il gestore di mettere a disposizione dell'utenza condominiale o suo delegato uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICSII. Lo strumento di calcolo dovrà prevedere l'inserimento delle informazioni pertinenti, con particolare riferimento a quelle relative a: numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza, consumo (rilevato o stimato) di ciascuna unità immobiliare e, per le sole utenze domestiche, numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite. Detto strumento dovrà essere reso disponibile entro il 20 giugno 2022 e costantemente aggiornato con l'articolazione tariffaria</b></p>	<p><b>6.11 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria</b></p> <p>Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).</p>
--	---	---

<p><b>7.7 Modalità e strumenti di pagamento</b></p> <p>[...]</p> <p>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:</p> <p>a) contanti; b) assegni circolari o bancari;</p>	<p><b>7.7 Modalità e strumenti di pagamento</b></p> <p>[...]</p> <p>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:</p> <p>a) contanti; b) assegni circolari o bancari <b>s.b.f.</b>;</p>	<p><b>7.7 Modalità e strumenti di pagamento</b></p> <p>Aggiornate le modalità di pagamento.</p>
---	---	---

**approvata e applicabile dal gestore.**

**Il gestore dovrà comunicare in fattura la disponibilità dello strumento di calcolo indicando l'indirizzo web presso cui ottenerlo. La medesima informazione dovrà essere riportata nelle comunicazioni agli utenti indiretti. L'accesso allo strumento di calcolo dovrà essere consentito a tutti gli interessati, con particolare riferimento ad amministratori di condominio, referenti dell'utenza raggruppata, singole utenze indirette, società di contabilizzazione.**

**Laddove l'informazione non sia già disponibile, il gestore dovrà richiedere formalmente all'amministratore del condominio o al referente dell'utenza raggruppata l'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, da utilizzare ai fini della puntuale applicazione del criterio pro capite del TICS, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Esclusivamente nei casi in cui il gestore non sia riuscito ad ottenere l'informazione neanche a seguito di richiesta formale, la tariffa domestica residenziale dovrà essere calcolata sulla base del criterio pro capite standard.**

<p>c) carta bancaria e/o carta di credito; d) domiciliazione bancaria; e) MAV bancario e postale.</p> <p><b>8.7 Reclami scritti multipli</b> Fatta salva la disciplina dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico in materia di indennizzi automatici, [...]</p> <p><b>9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE</b> [...] Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI, [...]</p> <p><b>10.1 Casi di indennizzo</b> Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI, [...]</p> <p><b>10.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo</b> [...] 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". [...]</p> <p><b>10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo</b> [...]</p>	<p>c) carta bancaria e/o carta di credito; d) domiciliazione bancaria; e) MAV bancario <b>e o bollettino</b> postale.</p> <p><b>8.7 Reclami scritti multipli</b> Fatta salva la disciplina dell'Autorità <b>di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico</b> in materia di indennizzi automatici, [...]</p> <p><b>9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE</b> [...] Salvo deroghe concesse dall'<b>AEEGSI ARERA</b>, [...]</p> <p><b>10.1 Casi di indennizzo</b> Salvo deroghe concesse dall'<b>AEEGSI ARERA</b>, [...]</p> <p><b>10.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo</b> [...] Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità <b>di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico</b>". [...]</p> <p><b>10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo</b> [...]</p>	<p><b>8.7 Reclami scritti multipli</b> Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p><b>9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE</b> Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p><b>10.1 Casi di indennizzo</b> Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p><b>10.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo</b> Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p><b>10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo</b> Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di</p>
--	--	---



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

<p>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"; [...]</p> <p><b>11. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA</b> [...] v) i recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti; [...]</p> <p>I contenuti della bolletta sono in ogni caso conformati alla prescrizioni fissate dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, [...]</p> <p><b>15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO</b> Pronto intervento 800.xxx</p> <p><b>MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI</b> Gentile cliente, le chiediamo di compilare [...]</p>	<p>c) nel caso in cui il disservizio si sia verificato in relazione a obblighi del Gestore presenti nella Carta ma derogati specificatamente dall'Autorità <b>di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico</b>"; [...]</p> <p><b>11. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA</b> [...] v) i recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni <b>ai clienti agli utenti</b>; [...]</p> <p>I contenuti della bolletta sono in ogni caso conformati alla prescrizioni fissate dall'Autorità <b>di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'energia elettrica ed il gas</b>, [...]</p> <p><b>15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO</b> Pronto intervento 800.<del>xxx</del><b>604.905</b></p> <p><b>MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI</b> Gentile <b>cliente utente</b>, le chiediamo di compilare [...]</p>	<p>regolazione.</p> <p><b>11. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA</b> Modificato il termine clienti in utenti.</p> <p>Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p><b>15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO</b> Aggiornato il numero di pronto intervento.</p> <p><b>MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI</b> Modificato il termine cliente in utente.</p>
---	---	--



# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 41 di 42

## **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:

### **19. BONUS SOCIALE IDRICO**

*Non presente*

## **Rapporto ~~col~~ cliente con l'utente**

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 l'utente:

### **19. BONUS SOCIALE IDRICO**

**Secondo le disposizioni contenute nel testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) sono ammessi al bonus sociale idrico gli utenti residenti diretti e indiretti che risultino:**

- a) in condizioni di disagio economico sociale;**
- b) beneficiari del Rdc o della Pdc.**

**Tutti i cittadini/nuclei familiari che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc.) e che risultano in condizione di disagio economico, sono automaticamente ammessi al procedimento per il riconoscimento del bonus idrico) agli aventi diritto.**

**Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, dunque, è necessario e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus, oppure risultare titolari di Reddito/Pensione di cittadinanza.**

## **Rapporto con l'utente**

Modificato il termine cliente in utente.

Idem.

### **19. BONUS SOCIALE IDRICO**

Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto indicato da ARERA sul proprio sito internet in merito al bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI).





## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 42 di 42

Per poter beneficiare del Bonus la fornitura diretta idrica deve essere intestata a uno dei componenti del nucleo familiare ISEE, ossia il contratto deve essere intestato a uno dei componenti del nucleo, indicati nella DSU. Inoltre in caso di fornitura diretta, questa deve essere:

- per uso domestico residente, ossia deve servire l'abitazione in cui l'utente ha la residenza;
- attiva, ossia deve essere in corso l'erogazione del servizio; sono considerate attive anche le utenze momentaneamente sospese per morosità.

In caso di fornitura indiretta, questa deve essere attiva.

**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	



## **PROVINCIA DI SONDRIO**

---

**Servizio risorse finanziarie e controllo di gestione**

### **PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

Sulla proposta n. 2695 /2022 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, 22/09/2022

**IL DIRIGENTE  
(CINQUINI PIERAMOS )  
f.to digitalmente**



## PROVINCIA DI SONDRIO

---

### ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Registro Deliberazioni di Consiglio

Deliberazione n. 36 del 06/10/2022

**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 delle presente deliberazione è pubblicata all'Albo Pretorio online della Provincia di Sondrio per rimanervi per la durata di 15 giorni consecutivi.

Sondrio li, 12/10/2022

*Il Segretario Generale*  
(PEDRANZINI CESARE)  
f.to digitalmente