



Città di Bolzano
Stadt Bozen

REGOLAMENTO COMUNALE PER L'USO E LA DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA POTABILE

	CAPO 1	Definizioni
1	Definizioni	
	CAPO 2	Principi d'erogazione del Servizio
2	Principi d'erogazione del Servizio	
	CAPO 3	L'allacciamento
3	Il punto di consegna	
4	Domanda d'allacciamento	
5	Costi di costruzione della rete e dell'allacciamento	
6	Diritto d'allacciamento	
	CAPO 4	Contratto e misura
7	Stipula del contratto e montaggio del misuratore	
8	Condizioni di misura	
9	Letture	
10	Verifica del misuratore	
11	Il recesso dal contratto	
	CAPO 5	Fatturazione
12	Deliberazione della tariffa	
13	Struttura della tariffa	
14	Decorrenza e termine dell'obbligo di pagamento	
15	Fatturazione e riscossione	
16	Prestazioni accessorie	
17	Pagamenti	
18	Doveri e responsabilità	
	CAPO 6	Modalità d'erogazione del servizio
19	Condizioni di fornitura	
20	Misuratori	
21	Antincendio	
	CAPO 7	L'impianto interno
22	L'impianto interno	
23	Accesso all'impianto interno	
	CAPO 8	Standard di qualità
24	Criteri	
25	Standard di qualità	
	CAPO 9	Scarsità d'acqua ed emergenza
26	Scarsità d'acqua	
27	L'emergenza	
	CAPO 10	Disposizioni generali, transitorie e finali
28	Disposizioni generali	
29	Modifiche al regolamento	

30	Disposizioni finali		
	Il servizio di somministrazione dell'acqua potabile è gestito con decorrenza 01.01.2001 dalla S.E.A.B. – Servizi Energia Ambiente Bolzano Spa., società a totale capitale pubblico, costituita ai sensi dell’art. 44 c.15 della L.R. 1/93, come sostituito dall’art. 10 della L.R. 10/98.		
	CAPO I DEFINIZIONI		
1	Definizioni		
	1. Ai fini del presente Regolamento si intende per:		
	</		

	approvvigionamento
CAPO 2 PRINCIPI D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	
2	Principi d'erogazione del Servizio
	1. Il Gestore si impegna ad erogare il servizio secondo i principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, regolarità, diritto d'informazione e partecipazione del cliente e secondo gli standard di qualità definiti e principi di efficienza ed efficacia. 2. Il Gestore si impegna in particolare a tutelare, in via prioritaria, l'uso e la destinazione della risorsa acqua direttamente pertinente al territorio del Comune di Bolzano con particolare attenzione a principi di risparmio delle risorse. 3. L'acqua verrà somministrata prioritariamente per uso potabile, domestico e per usi civili essenziali ed in subordine anche per altri usi. 4. Il Gestore è responsabile della fornitura dell'acqua potabile con la qualità e le specifiche prevista dalla normativa vigente e del sistema antincendio pubblico. 5. L'acqua potabile non può essere impiegata per nuovi impianti d'innevamento, di refrigerazione o di produzione di calore. Tale indirizzo non si applica ad impianti a circuito chiuso.
CAPO 3 L'ALLACCIAMENTO	
3	Il punto di consegna
	1. Il punto di consegna per la fornitura dell'acqua potabile è così individuato: a) nel caso di misuratore/i installato/i sul confine tra la proprietà pubblica e quella privata (misuratore/i leggibile/i ed installato/i interamente su suolo pubblico) il punto di consegna è individuato dal misuratore stesso, b) in via residuale il punto di consegna è individuato dal primo organo di intercettazione a valle del punto di derivazione. Detto organo d'intercettazione fa ancora parte della rete di distribuzione. 2. Pertanto il titolare dell'allacciamento è responsabile a tutti gli effetti per quanto si verifica dal punto di consegna in poi. 3. La responsabilità rimane in capo del titolare dell'allacciamento anche se il misuratore di proprietà del Gestore è posto dopo il punto di consegna. 4. Il punto di consegna rimane come sopra definito anche se la misura viene effettuata dal misuratore del Gestore posto a valle dello stesso. 5. Il Gestore del servizio provvederà alla manutenzione ordinaria e straordinaria della rete di distribuzione e del tratto d'allacciamento fino al punto di consegna. 6. Il titolare dell'allacciamento è responsabile della manutenzione ordinaria e straordinaria dell'allacciamento dal punto di consegna in poi anche se parte dell'allacciamento viene a trovarsi su suolo pubblico. 7. L'allacciamento è unico per ogni edificio.
4	Progetto d'allacciamento idrico
	1. La domanda d'allacciamento va presentata contestualmente alla domanda di concessione edilizia sia per la realizzazione di nuovi edifici che la demoricostruzione, ristrutturazione di edifici esistenti. Il parere sulla domanda è vincolante per il rilascio della concessione edilizia ove prevista.

	Nel caso in cui il progetto riguardi il solo allacciamento o sue modifiche, la domanda di allacciamento va presentata prima dell'inizio lavori direttamente al Gestore. Deve essere presentata domanda per qualunque attività che richieda l'utilizzo dell'acqua. 2. La domanda di allacciamento dovrà essere corredata dal progetto d'allacciamento, redatto da tecnico abilitato iscritto al rispettivo albo o collegio professionale; il progetto è composto dai seguenti documenti: 1) Relazione tecnica 2) corografia 3) estratto mappa con elenco proprietari (se il tracciato interessa terreni di terzi, questi devono sottoscrivere l'estratto mappa come segno di autorizzazione) 4) planimetria, che deve riportare: a. il tracciato dell'allacciamento dalla rete pubblica fino all'alloggiamento contatori b. diametro e materiale dell'allacciamento c. la quota d'imposta assoluta (00) in m.s.l.m. d. In caso di presenza di impianto antincendio, consegnare anche la planimetria di tale impianto 5) particolare quotato del gruppo contatori 3. Il Gestore si esprime entro 10 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della domanda. Il Gestore può rilasciare il parere vincolante con prescrizioni inerenti in particolare il tracciato dell'allacciamento, le modalità di posa in opera, il materiale utilizzato, la posizione della batteria misuratori, le dimensioni e la portata dei misuratori, la loro posa in opera.
5	Costi di costruzione dell'allacciamento 1. L'esecuzione e gli oneri relativi alla realizzazione degli allacciamenti dal punto di derivazione dalla sulla tubazione della rete di distribuzione fino all'edificio interessato alla fornitura, sono a totale carico del titolare dell'allacciamento, indipendentemente dalla posizione del punto di consegna. 2. I lavori fino al punto di consegna devono essere eseguiti direttamente dal distributore, mentre i lavori a valle del punto di consegna possono essere eseguiti su incarico del titolare dell'allacciamento anche da ditte terze in possesso dei requisiti e delle idonee capacità tecnico professionali. In questo caso i lavori dovranno essere eseguiti sotto la sorveglianza dei tecnici incaricati dal Gestore. A conclusione dei lavori dovrà essere prodotta la prova di tenuta della tubazione. 3. Una volta realizzato, l'allacciamento, fino al punto di consegna, diverrà di proprietà del Comune di Bolzano. 4. Nel caso che l'allacciamento a valle del punto di consegna si rilevi inadeguato per garantire le condizioni d'esercizio e la sicurezza a causa di perdite e vetustà dello stesso, il Gestore, anche tramite ordinanza sindacale, ne prescrive la sostituzione con oneri a carico del titolare dell'allacciamento.
6	Diritto d'allacciamento 1. Il Comune può prescrivere che edifici non allacciati alla rete di distribuzione acqua potabile debbano allacciarsi alla rete nel caso in cui si trovino in un raggio di 200 metri

	in linea d'aria dalla rete idropotabile. 2. Essendo il servizio idropotabile servizio pubblico ed affidato in concessione, il cliente che, per la particolare posizione dell'edificio, ha obiettive difficoltà ad allacciarsi alla rete di distributore del Comune di Bolzano o per mancanza della rete di distribuzione stessa, ha diritto ad allacciarsi alla rete del Comune più vicino previa convenzione tra i Comuni titolari del servizio distribuzione acqua potabile e parere del gestore stesso. 3. Nel caso di edifici per i quali le condizioni di cui al comma 1 venissero a cadere il cliente ha l'obbligo di allacciarsi a sue spese alla rete del Comune di Bolzano.
	CAPO 4 CONTRATTO E MISURA
7	Stipula del contratto e montaggio del misuratore 1. Ai fini della fornitura d'acqua in qualunque forma ed uso, il cliente stipula con il Gestore il contratto di fornitura. 2. Quale presupposto per la stipula del contratto il cliente, ad esclusione degli Enti pubblici, effettuerà un deposito cauzionale infruttifero nell'entità stabilita dal Gestore in base alla dimensione del misuratore e verserà la tariffa di attivazione utenza nella misura fissata dal Gestore. 3. Il cliente non può cedere a terzi o rivendere, neppure in parte, l'acqua ad esso erogata. 4. La fasi che portano al montaggio del misuratore da parte del Gestore prevedono: - la realizzazione dell'impianto interno da parte del cliente finale secondo le prescrizioni rilasciate dal Gestore con l'installo delle dime nelle sedi dei misuratori; - rilascio del nullaosta tecnico in seguito alla verifica della corretta esecuzione dell'allacciamento e della sede dei misuratori ed immediata rimozione delle dime; - acquisizione delle dichiarazioni e certificazioni previste dalla norma;
8	Condizioni di misura 1. Ogni prelievo d'acqua dalla rete deve essere misurato. 2. Ad ogni edificio o punto di prelievo deve corrispondere almeno un misuratore. 3. La misura deve distinguere tra la fornitura per le diverse categorie di utilizzo dell'acqua potabile secondo l'art. 13. 4. Negli edifici di nuova costruzione di norma viene montato un unico misuratore per edificio (da installare al confine di proprietà) unitamente all'installo di singoli misuratori differenziali, uno per ogni unità immobiliare, per la misura dei singoli consumi. L'installo e la gestione di tali misuratori differenziali e la relativa contabilizzazione dell'acqua sono a carico del cliente stipulante il contratto per l'unico misuratore. In alternativa può essere installato un misuratore autonomo per ogni unità immobiliare. In tal caso ogni singolo titolare dell'unità immobiliare deve stipulare il contratto di fornitura con il Gestore. 5 Il Gestore installa misuratori a norma di legge, provvede alla loro manutenzione ordinaria e straordinaria ed alla loro sostituzione secondo quanto previsto dalle norme in vigore. Per prevenire manomissioni il Gestore appone ai misuratori dei sigilli.

	Il Gestore si riserva di sostituire il misuratore in ogni momento. 6. Gli eventuali lavori di adattamento dell'impianto per permettere l'installazione del misuratore sono a carico del contraente. 7. Il cliente è responsabile di ogni danno arrecato all'allacciamento, a saracinesche, a valvole ed al misuratore ed è obbligato a denunciare immediatamente i guasti; è fatto divieto di manomettere le attrezzature di misura e controllo. 8. Il cliente è responsabile anche della protezione del misuratore dal gelo e dagli urti meccanici. In caso di rottura del misuratore o parti di esso per gelo o urto gli saranno addebitati i costi di riparazione o sostituzione secondo il tariffario del Gestore. 9. Un approvvigionamento senza misuratore è concesso solo in caso di prelievo di acqua antincendio con allacciamento diretto alla rete di distribuzione pubblica o sempre ad uso incendio a scopo esercitazione o di emergenza. 10. In casi eccezionali l'approvvigionamento può essere regolato con deflusso costante e determinato o fissato a forfait. 11. E' fatto divieto agli installatori, idraulici e tecnici qualificati o comunque denominati, al titolare dell'allacciamento di compiere qualsiasi attività sui misuratori di proprietà del Gestore, pena responsabilità in solido con il cliente per eventuali consumi abusivi e per danni di qualsivoglia natura. 12. Le modalità di installazione dei misuratori sono definite all'art. 19 Misuratori.
9	Letture
	1. Il Gestore esegue periodicamente, almeno una volta all'anno, la lettura dei misuratori accessibili. In occasione delle letture dei misuratori viene rilevato anche lo stato d'uso degli stessi. Gli impianti ed allacciamenti non intatti devono essere registrati e ripristinati a cura e spese del proprietario entro l'intervallo di tempo fissato dal Gestore nella lettera di comunicazione. 2. Il cliente può chiedere letture integrative con lo scopo di controllare l'esattezza dei dati comunicati dal Gestore. Nel caso di correttezza della lettura verranno addebitati i relativi costi secondo il tariffario del Gestore. 3. Il cliente può effettuare autoletture secondo le modalità operative previste dal Gestore. 4. In caso di mancata lettura per misuratore non accessibile a causa della sua collocazione o posizione all'interno dell'edificio, il Gestore avverte il cliente per iscritto con l'invito a rendere possibile la lettura. 5. In caso di mancata lettura il Gestore fattura i consumi d'acqua secondo la media dei consumi degli anni precedenti o confronti con periodi di consumo analoghi, con conguaglio all'atto dell'acquisizione della lettura effettiva.
10	Verifica e funzionamento del misuratore
	1. La misura eseguita tramite misuratori è da considerarsi esatta fino a prova contraria.

	2. Il cliente può chiedere in ogni momento la verifica della misura del misuratore. La verifica metrica verrà fatta dal Gestore tramite soggetti esterni abilitati. 3. I costi di verifica metrica del misuratore verranno addebitati al cliente qualora l'errore riscontrato rientri nei limiti di tolleranza fissati dalla norma. 4. Nel caso in cui la misura del misuratore risultasse non rientrante nei limiti di tolleranza fissati dalla norma, il Gestore procederà alla correzione dei consumi limitatamente al periodo intercorrente tra la lettura oggetto di contestazione e la precedente non contestata. 5. In presenza di consumi ritenuti difforni dai consumi attesi o nel caso di impossibilità ad effettuare la verifica metrica del misuratore, il consumo verrà valutato mediante confronti con periodi di consumo analoghi. 6. In caso di guasto o difetto del misuratore, qualora rilevato dal cliente, è fatto obbligo allo stesso di darne immediato avviso al Gestore. 7. Non sono ammessi ricalcoli relativamente al consumo d'acqua potabile per eventuali dispersioni o perdite degli impianti interni da qualunque causa prodotti. 8. Il Gestore può escludere dal computo della tariffa di fognatura e depurazione i quantitativi d'acqua erogati ma dispersi solo previa presentazione di idonea documentazione (nel caso di fatture devono essere debitamente quietanziate) attestante la riparazione della perdita e che dimostri che le acque non sono confluite nella rete fognaria. 9. Gli stessi criteri di valutazione del consumo verranno applicati nel caso in cui sia il Gestore, in sede di lettura o verifica periodica, a rilevare il blocco o un evidente malfunzionamento del misuratore.
11	Il recesso dal contratto
	1. Il cliente ha la facoltà di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta al Gestore. La comunicazione dovrà pervenire al Gestore almeno 5 gg. lavorativi prima della data di decorrenza della cessazione fissata dal cliente. L'intervento è soggetto alla tariffa di disattivazione fornitura. 2. Nel caso di mancata comunicazione il cliente è direttamente responsabile verso il Gestore del corrispettivo dovuto in virtù del contratto e di qualsiasi danno che abbia a verificarsi al misuratore ed agli impianti di sua competenza. 3. Il Gestore si riserva la facoltà di interrompere, modificare il rapporto con il Cliente in qualsiasi momento per motivi di interesse pubblico o per ragioni tecniche funzionali all'esercizio e gestione della rete o per cause di forza maggiore/stato di necessità, senza pagamento di indennità di sorta.
	CAPO 5 TARiffe PER LA FORNITURA DELL'ACQUA E FATTURAZIONE
12	Deliberazione della tariffa
	1. La Giunta comunale delibera le tariffe per l'acqua potabile per l'anno successivo prima dell'approvazione del bilancio di previsione.

2. A tale fine il gestore propone un piano finanziario che riporta i costi come da artt. 3, 4, 5, 6 e 7 del DPP 16.08.2017, n. 29 e s.m.i.. Il piano è corredato da un piano degli investimenti da realizzare nei tre anni successivi (anno tariffario + 2 anni).

3. Gli eventuali utili di gestione devono essere utilizzati per nuovi investimenti del settore idrico attraverso un fondo di riserva dedicato.

13 Struttura della tariffa

1. I costi complessivi da coprire con la tariffa dell'acqua potabile devono essere ripartiti sulle seguenti categorie di utilizzo dell'acqua:

1. Uso domestico incluse seconde abitazioni;
2. Uso non domestico;
3. Uso agricolo;
4. Uso comunale

2. La tariffa dell'acqua potabile è composta dai seguenti elementi:

Tariffa fissa annuale;

Tariffa basata sul consumo.

La tariffa fissa annuale copre fino al 30% dei costi complessivi e viene definita in base alla dimensione del contatore e presenza di bocche antincendio e sprinkler.

3. La tariffa basata sul consumo è suddivisa in più fasce tariffarie per incentivare al risparmio dell'acqua:

a) Uso domestico:

da 0 – 84 m³ annui / unità abitativa - tariffa domestica agevolata

da 85 – 120 m³ annui / unità abitativa - tariffa domestica base

oltre 120 m³ annui / unità abitativa - tariffa domestica maggiorata

La tariffa domestica base ammonta almeno al 150% della tariffa domestica agevolata.

b) Uso non domestico:

da 0 – 200 m³ annui - tariffa non domestica base

da 201 – 400 m³ annui - tariffa non domestica maggiorata 1

oltre 401 m³ annui - tariffa non domestica maggiorata 2

La tariffa non domestica maggiorata ammonta almeno al 130% della tariffa non domestica base.

c) Uso agricolo

35 m³ per UBA - tariffa per abbeveraggio ridotta

da 0 – 120 m³ annui / unità agricola - tariffa agricola base

oltre 120 m³ annui / unità agricola - tariffa agricola maggiorata

d) Uso comunale:

da 0 a 500m³ annui - tariffa comunale base

oltre 501 m³ annui - tariffa comunale maggiorata

e) Uso misto domestico – non domestico

Per allacciamenti con utilizzi d'acqua misti, che tramite un unico contatore forniscono acqua sia per uso domestico che per uso non-domestico, si applicano le relative tariffe della categoria uso domestico per i primi 120 m³ per unità abitativa a utilizzo domestico. Per il restante consumo vengono adottate le relative tariffe della categoria

	uso non domestico o uso agricolo.
14	Decorrenza e termine dell'obbligo di pagamento
	1. L'obbligo di pagamento della tariffa per l'acqua potabile decorre dall'inizio dell'utilizzo e termina l'ultimo giorno dell'utilizzo effettivo. 2. Nel caso in cui la cessazione non sia denunciata tempestivamente, la tariffa non è dovuta per il periodo nel quale possa essere dimostrata la cessazione nel quale un nuovo utente subentrante abbia pagato la tariffa.
15	Fatturazione e riscossione
	1. Il Gestore del servizio provvede alla riscossione della tariffa, mediante emissione di apposite fatture. Queste vengono emesse di norma tre volte all'anno con cadenza quadrimestrale di cui almeno una a conguaglio in base all'effettivo consumo rilevato con la lettura dei contatori. 2. Trattandosi di corrispettivi di servizio gli importi fatturati dal Gestore saranno soggetti all'imposta IVA nella misura di legge. 3. Il Gestore fissa per ogni fattura il termine di pagamento. 4. Il pagamento della tariffa è effettuato con varie modalità tra cui il bonifico diretto bancario o postale o tramite apposito bollettino di conto corrente postale o bancario, oppure mediante addebito diretto in conto corrente bancario o postale o tramite portale informatico a favore del conto intestato al Gestore. 5. Trascorso il termine di pagamento i clienti morosi saranno tenuti a pagare, oltre alle somme dovute, anche un'indennità per gli interessi di mora e le maggiori spese per l'esazione. 6. In caso di mancato pagamento di fatture, il Gestore notifica un sollecito di pagamento con raccomandata R.R., PEC o altre forme di comunicazione equivalenti con comunicazione di interruzione della fornitura d'acqua in caso di mancato adempimento. Qualora si tratta di fatture per uso domestico non saldate la fornitura di acqua potabile non potrà essere interrotta. Per ogni persona residente dovranno essere garantiti come minimo vitale almeno 50 litri al giorno di acqua potabile. 7. In caso di inadempienza del cliente in ordine al pagamento degli importi dovuti il Gestore è abilitato a svolgere il recupero del credito tramite riscossione coattiva secondo le modalità previste dalla normativa vigente. 8. Il gestore può richiedere una cauzione a garanzia del contatore e del pagamento della tariffa. L'ammontare dell'importo della cauzione è da commisurare alla dimensione del contatore. 9. Nei casi di prelievi di acqua non autorizzati il Gestore si riserva la facoltà di procedere alla denuncia all'Autorità Giudiziaria. Il Gestore provvede inoltre al recupero dei consumi presumibilmente effettuati e calcolati con l'addebito delle spese di ripristino per manomissione. In tali casi l'interruzione può avvenire senza preavviso e senza che possano essere formulate richieste di ristoro per eventuali danni.
16	Prestazioni accessorie
	1. Per lavori conto terzi, prestazioni e servizi di carattere accessorio il Gestore fissa un proprio tariffario. 2. Le prestazioni accessorie sono oggetto di fatturazione al cliente finale direttamente ad integrazione delle fatture per fornitura dell'acqua o in modo separato.

	3. Per lavori conto terzi il Gestore chiede un anticipo sui futuri lavori fino ad un massimo del 100% del preventivo sottoscritto dal cliente in sede d'ordine. 4. I lavori hanno inizio dopo l'avvenuto versamento dell'anticipo da parte del cliente.
17	Doveri e responsabilità
	1. E' vietato a terzi qualunque lavoro, intervento, attività sulla rete di distribuzione. 2. Il Gestore interrompe per le attività non domestiche o riduce per le utenze domestiche l'approvvigionamento idrico in caso di: - pericolo imminente (fuoriuscita d'acqua su suolo pubblico) - mancato intervento di manutenzione nei tempi prescritti dal Gestore; - qualora gli impianti interni non siano stati eseguiti a regola d'arte - l'allacciamento non sia a tenuta
	CAPO 6 MODALITA' D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
18	Condizioni di fornitura
	1. L'acqua potabile verrà erogata con pressione minima di 4 bar fino alla quota di 250 mt sul livello del mare. 2. Per nuove zone d'espansione residenziali e di carattere produttivo inserite nel Piano Urbanistico Comunale ed oggetto di appositi Piani d'attuazione, dalla data d'approvazione del presente Regolamento, la pressione di fornitura dell'acqua al punto di consegna è compresa tra 4 e 8 bar. In tal caso i costi per gli interventi d'ampliamento di rete e realizzazione di nuovi impianti, in zona e fuori zona, dovranno essere previsti tra i costi delle opere d'urbanizzazione primaria del Piano d'attuazione. 3. È compito del cliente ridurre la pressione in caso di necessità dipendenti dalle caratteristiche dell'impianto interno e degli apparecchi utilizzatori installati. 4. La fornitura avviene ininterrottamente 24 ore su 24. Il Gestore si riserva di interrompere la fornitura in caso di manutenzioni ordinarie o straordinarie ed in casi imprevisti senza che il cliente possa avanzare richieste di danni di qualsivoglia natura. 5. La comunicazione al cliente si effettua tramite affissione alla porta 24 h prima dell'interruzione. Il Gestore si riserva la facoltà di utilizzare metodi alternativi in caso di interruzioni d'erogazione in ampie zone. 6. Qualora la pressione di fornitura dell'acqua al punto di consegna non sia sufficiente ad alimentare i punti d'erogazione più alti di un fabbricato, si userà, per la distribuzione interna, un adeguato sistema di pressurizzazione purché risponda alle norme igienico-sanitarie in vigore. L'installazione, la gestione e la manutenzione ordinaria e straordinaria di tali impianti sono a carico del cliente o del titolare dell'allacciamento. 7. Per garantire una corretta misura dei consumi, la portata massima richiesta deve essere compatibile con la portata del misuratore.

19	I misuratori
	1. Il misuratore viene assegnato al titolare del contratto e installato esclusivamente dal Gestore. 2. I misuratori vengono forniti dal Gestore ed installati dallo stesso in appositi alloggiamenti opportunamente dimensionati secondo le indicazioni fornite dal Gestore e posti, di norma, al limite di proprietà, facilmente accessibili dalla pubblica via. I vani sono realizzati in modo da garantire dalle manomissioni, da guasti e da urti anche fortuiti. La costruzione, manutenzione e gestione di tali alloggiamenti è a carico del titolare dell'allacciamento. Inoltre il titolare dell'allacciamento/contratto si farà carico della protezione dal gelo dei misuratori anche con sistemi automatici di riscaldamento la cui installazione, gestione e manutenzione rimane a suo carico. 3. Gli schemi di installo ed i relativi tipi di norma vengono approvati dal Gestore. 4. Lo schema idraulico delle batterie di misuratori deve essere realizzato in modo tale da permettere la rapida sostituzione di ogni singolo misuratore e la facile lettura. 5. Saranno montati esclusivamente misuratori di tipo ad asse orizzontale. 6. Il Gestore si riserva di prescrivere la realizzazione di pozzetti interrati destinati alla posa dei misuratori ove, per la lunghezza degli allacciamenti, o per la peculiarità dello schema idraulico in essere si rendesse necessaria tale soluzione. Tale tipo d'installazione e le soluzioni adottate verranno approvate dal Gestore. 7. Dopo il completamento dell'installazione il titolare dell'allacciamento/contratto consegna al Gestore le chiavi dell'alloggiamento misuratori, realizzato in zone degli edifici di norma direttamente accessibili dalla pubblica via, e delle porte che permettano l'accesso a tale alloggiamento. Inoltre viene garantita al Gestore la possibilità d'installare un apposito contenitore destinato ad alloggiare le chiavi del vano misuratori e d'accesso a tale vano. 8. Il Gestore si riserva di modificare/spostare il punto di misura (posizione del misuratore) con costi a proprio carico.
20	Presidio antincendio
	1. Il Gestore garantisce l'esercizio, la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete degli idranti per antincendio stradali collegati alla rete pubblica di distribuzione dell'acqua. 2. Il titolare dell'allacciamento può fare richiesta di una portata dedicata all'esercizio di un presidio interno antincendio articolato in idranti, bocche antincendio, impianto sprinkler. 3. La portata massima destinata al presidio antincendio privato è di 4 l/s (quattro litri al secondo). Il Gestore si riserva di limitare ulteriormente tale valore in seguito a verifiche di calcolo e prove svolte direttamente sulla rete. 4. Per impianti privati antincendio con portate superiori il titolare dell'allacciamento dovrà provvedere a realizzare gli appositi accumuli d'acqua, dotati di adeguati sistemi di pompaggio, atti a garantire le portate necessarie alla copertura antincendio per gli

	intervalli di tempo necessari. 5. I presidi antincendio sono soggetti a tariffa anche in assenza di misuratore.
	CAPO 7 L'IMPIANTO INTERNO
21	L'impianto interno 1. Gli impianti interni, saranno eseguiti a cura e spese del titolare dell'allacciamento o del cliente e devono corrispondere ai requisiti stabiliti dalle norme vigenti in materia. 2. L'impianto interno non può avere alcun punto di collegamento con tubazioni di altri sistemi d'approvvigionamento idrico. 3. Il titolare dell'allacciamento o cliente deve installare: • a monte e a valle del misuratore un organo di intercettazione, • a valle del misuratore un sistema di non ritorno, un filtro ed una riduttore di pressione,. La gestione degli apparecchi di cui sopra (escluso il misuratore) è a cura del titolare dell'allacciamento. La rete di distribuzione deve essere protetta con l'installazione di un disconnettore nei casi pervisti dalle norme vigenti. 4. Il titolare dell'allacciamento o il cliente affida la realizzazione dell'impianto interno e la posa degli apparecchi utilizzatori ad una ditta iscritta alla Camera di Commercio ed acquisisce le certificazioni di conformità relative al materiale utilizzato, alle modalità di posa ed alla normativa vigente in materia. 5. L'impianto interno è eseguito con materiali adatti al contatto con acqua destinata al consumo umano e secondo le regole della buona tecnica. La responsabilità della sua realizzazione rimane in capo al titolare dell'allacciamento o del cliente. 6. L'impianto interno deve essere separato elettricamente dalla condotta d'allacciamento. 7. Ogni approvvigionamento d'acqua aggiuntivo deve essere comunicato al Gestore. 8. Gli impianti antincendio sono collegati direttamente all'allacciamento di norma prima del misuratore. Ove la norma lo preveda, gli impianti antincendio devono essere isolati dalla rete di distribuzione con un apparecchio disconnettore. La posa, manutenzione e gestione di tale apparecchio sono a carico del titolare dell'allacciamento o cliente. 9. Se le verifiche effettuate dal Gestore rivelassero l'inosservanza di norme, prescrizioni con particolare attenzione alla sicurezza, igiene ed alle modalità di misurazione dell'acqua, il Gestore si riserva la facoltà di non erogare o sospendere l'erogazione dell'acqua. 10. Il sopralluogo eseguito dagli incaricati del Gestore presso gli impianti interni a qualunque titolo, non implicano per il Gestore alcuna responsabilità e non solleva né l'installatore, né il cliente dalle responsabilità derivanti rispettivamente dall'esecuzione e dall'uso dell'impianto stesso e degli apparecchi utilizzatori.

22	Accesso all'impianto interno																															
	1. Il Gestore si riserva il diritto, avvalendosi di tecnici incaricati muniti di documenti di riconoscimento, di far ispezionare e verificare in qualsiasi momento lo stato degli impianti interni, con particolare attenzione alla sicurezza, igiene ed alle modalità di misurazione dell'acqua. 2. Il Gestore può prescrivere, anche tramite ordinanza sindacale, tutti i controlli, modifiche ed interventi necessari per il buon funzionamento degli impianti interni, per la giusta misura dei consumi, per la manutenzione dei misuratori oppure per esigenze imposte da motivi tecnici. 3. Il cliente deve uniformarsi a tutte le prescrizioni che gli organi tecnici competenti prescrivono per il buon funzionamento degli impianti entro i limiti di tempo stabiliti. In caso di inadempimento, il Gestore si riserva il diritto di sospendere l'erogazione dell'acqua finché il cliente non abbia provveduto a quanto a lui prescritto, senza indennizzo alcuno.																															
	CAPO 8 STANDARD DI QUALITA'																															
23	Criteri																															
	1. I criteri che definiscono gli standard di qualità sono: a) continuità e regolarità dell'approvvigionamento; b) ripristino immediato dell'approvvigionamento in caso di guasti; c) tempi brevi per l'effettuazione degli allacciamenti; d) sicurezza e risparmio energetico; e) semplicità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle fatture; f) informazioni esaustive e di facile comprensione per il cliente; g) misurazione corretta del consumo e della pressione di fornitura; h) fatturazione precisa; i) correttezza e gentilezza del personale; j) tutela dell'ambiente.																															
24	Standard di qualità																															
	1. Gli standard di qualità per il servizio idropotabile sono: <table border="1"> <tr> <td>a)</td><td>apertura degli sportelli nei giorni feriali:</td><td>20 h/settimana</td></tr> <tr> <td>b)</td><td>informazione telefonica nei giorni feriali:</td><td>30 h/settimana</td></tr> <tr> <td>c)</td><td>interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto:</td><td>< 3 gg lavorativi.</td></tr> <tr> <td>d)</td><td>riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente</td><td>< 3 gg lavorativi.</td></tr> <tr> <td>e)</td><td>sostituzione di misuratori in avaria:</td><td>< 2 gg. lavorativi esclusi gli intervalli necessari per l'avviso</td></tr> <tr> <td>f)</td><td>redazione del preventivo senza sopralluogo:</td><td>< 4 gg. lavorativi</td></tr> <tr> <td>g)</td><td>redazione del preventivo con sopralluogo:</td><td>< 15 gg</td></tr> <tr> <td>h)</td><td>inizio lavori, dal pagamento dell'acconto, o conferma d'ordine ed in presenza del permesso di scavo in caso di allacciamenti nuovi</td><td>< 10 gg. lavorati</td></tr> <tr> <td>i)</td><td>inizio lavori di riparazione senza scavo su impianti e reti di distribuzione:</td><td>< 5 gg. solari</td></tr> <tr> <td>j)</td><td>inizio lavori di riparazione con scavo su impianti e</td><td>< 10 gg. solari</td></tr> </table>		a)	apertura degli sportelli nei giorni feriali:	20 h/settimana	b)	informazione telefonica nei giorni feriali:	30 h/settimana	c)	interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto:	< 3 gg lavorativi.	d)	riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente	< 3 gg lavorativi.	e)	sostituzione di misuratori in avaria:	< 2 gg. lavorativi esclusi gli intervalli necessari per l'avviso	f)	redazione del preventivo senza sopralluogo:	< 4 gg. lavorativi	g)	redazione del preventivo con sopralluogo:	< 15 gg	h)	inizio lavori, dal pagamento dell'acconto, o conferma d'ordine ed in presenza del permesso di scavo in caso di allacciamenti nuovi	< 10 gg. lavorati	i)	inizio lavori di riparazione senza scavo su impianti e reti di distribuzione:	< 5 gg. solari	j)	inizio lavori di riparazione con scavo su impianti e	< 10 gg. solari
a)	apertura degli sportelli nei giorni feriali:	20 h/settimana																														
b)	informazione telefonica nei giorni feriali:	30 h/settimana																														
c)	interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto:	< 3 gg lavorativi.																														
d)	riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento del cliente	< 3 gg lavorativi.																														
e)	sostituzione di misuratori in avaria:	< 2 gg. lavorativi esclusi gli intervalli necessari per l'avviso																														
f)	redazione del preventivo senza sopralluogo:	< 4 gg. lavorativi																														
g)	redazione del preventivo con sopralluogo:	< 15 gg																														
h)	inizio lavori, dal pagamento dell'acconto, o conferma d'ordine ed in presenza del permesso di scavo in caso di allacciamenti nuovi	< 10 gg. lavorati																														
i)	inizio lavori di riparazione senza scavo su impianti e reti di distribuzione:	< 5 gg. solari																														
j)	inizio lavori di riparazione con scavo su impianti e	< 10 gg. solari																														

	reti di distribuzione:	
k)	inizio verifica del misuratore:	< 5 gg lavorativi
l)	inizio prova di pressione:	< 3 gg lavorativi
m)	tempo di intervento a partire dalla comunicazione per il sopralluogo in caso di avaria:	< 60 minuti
n)	inizio lavori a partire dalla comunicazione in caso di avaria:	< 3 h
o)	risposta del Gestore a partire dal ricevimento di reclami:	< 30 gg. solari
p)	comunicazione di interruzione:	> 24 h
q)	tempi d'interruzione in caso di lavori ordinari e straordinari:	max 24 h.
r)	chiusura misuratori:	< 3 gg. lavorativi
s)	lettura misuratori accessibili nell'arco di un anno solare:	almeno 1
t)	fatturazione per il consumo annuale:	almeno 1
u)	fatturazione per altri lavori eseguiti:	< 45 gg.
v)	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	< 2 gg feriali

2. I termini fissati per gli standard di qualità decorrono dal giorno successivo alla data di protocollo del Gestore.

Per giorno s'intende quello solare, esclusi i festivi. I sabati ed i prefestivi sono parificati ai festivi.

3. In caso di mancato rispetto di uno degli standard fissati il Gestore, su richiesta scritta del cliente, corrisponde allo stesso un indennizzo pari a 100,00 €

L'indennizzo non è dovuto per casi in cui il mancato rispetto degli standard fissati sia dovuto a cause non imputabili al Gestore, cause di forza maggiore/stato di necessità.

4. I lavori per il cliente devono essere eseguiti tempestivamente e non possono essere interrotti tranne che per cause non imputabili al Gestore, cause di forza maggiore/stato di necessità.

CAPO 9 SCARSITÀ D'ACQUA ED EMERGENZA

25 Scarsità d'acqua

1. In caso di scarsità di acqua potabile il Gestore:

- invita il Sindaco ad emettere un'ordinanza specifica;
- invita al risparmio d'acqua tramite i mass media;
- limita i consumi d'acqua non essenziali;
- limita il consumo nelle attività produttive;
- limita il consumo presso clienti pubblici predeterminati;
- diminuisce la pressione in rete;
- predispone la distribuzione d'acqua alternata;
- cura l'approvvigionamento di ospedali e case di cura.

2. Il cliente è chiamato ad ottemperare alle ordinanze del Sindaco ed ad attivare i comportamenti virtuosi che la situazione inerente la scarsità d'acqua richiede senza poter richiedere qualsivoglia ristoro o pagamento di indennità di sorta.

26 L'emergenza

1. In caso di situazioni d'emergenza il Gestore attiva specifici piani d'allarme e

	d'intervento atti a garantire l'approvvigionamento idrico alla popolazione e la tutela degli impianti e reti di distribuzione. 2. Il piano d'emergenza sarà redatto entro 12 mesi dall'entrata in vigore del presente Regolamento.
CAPO 10 DISPOSIZIONI GENERALI, TRANSITORIE E FINALI	
27	Disposizioni generali
	1. Il cliente deve osservare tutte le vigenti norme prescritte dagli organi competenti e tutte le altre disposizioni presenti e future stabilite dal Gestore in materia di sicurezza e di igiene per l'uso dell'acqua, a garanzia e nell'interesse del servizio, della sicurezza e salute pubblica. 2. Il cliente è tenuto ad accettare ogni eventuale variazione o sostituzione di carattere tecnico che il Gestore reputasse necessaria alla fornitura dell'acqua, impegnandosi a provvedere, a sue spese, ad ogni modificazione o sostituzione che si rendesse necessaria, in dipendenza di quanto sopra, negli impianti interni e negli apparecchi utilizzatori.
28	Modifiche al regolamento
	1. Il Gestore si riserva la facoltà di modificare in tutto o in parte le norme del presente Regolamento. Tali modificazioni, unitamente a quelle contenute nel presente Regolamento, debitamente approvate dai competenti organi, s'intendono obbligatorie anche per i clienti in corso salvo dichiarazione scritta del Gestore medesimo di voler rescindere il contratto entro due mesi dalla loro entrata in vigore.
29	Disposizioni finali
	1. Le disposizioni del presente Regolamento annullano e sostituiscono a tutti gli effetti quelle dei Regolamenti precedenti.