

Autorita' di Ambito Territoriale Ottimale  
del Servizio Idrico Integrato  
MARCHE SUD – ASCOLI PICENO

Viale Indipendenza n°42 – 63100 Ascoli Piceno



## **AFFIDAMENTO TEMPORANEO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

anni 2003-2008

*Gestore* VETTORE SERVIZI AMBIENTALI INTEGRATI spa

**Documenti allegati ai "PATTI AGGIUNTI"**

---

# **DISCIPLINARE TECNICO**

Giugno 2003

**Disciplinare tecnico***Sommario*

⇒ <i>Premessa (Definizioni)</i> .....	2
⇒ <i>Art. 1 (Deleghe ed autorizzazioni particolari)</i> .....	2
⇒ <i>Art. 2 (Gestione delle aree di salvaguardia)</i> .....	2
⇒ <i>Art. 3 (Risparmio idrico)</i> .....	3
⇒ <i>Art. 4 (Canalizzazioni ed opere accessorie)</i> .....	3
⇒ <i>Art. 5 (Tutela degli impianti di distribuzione e di smaltimento)</i> .....	3
⇒ <i>Art. 6 (Protezione delle risorse idriche)</i> .....	4
⇒ <i>Art. 7 (Razionale utilizzo delle risorse)</i> .....	4
⇒ <i>Art. 8 (Garanzia dell'interesse degli utenti)</i> .....	4
⇒ <i>Art. 9 (Lavori di manutenzione e riparazione)</i> .....	5
⇒ <i>Art. 10 (Esecuzione d'ufficio di lavori di manutenzione e riparazione)</i> .....	5
⇒ <i>Art. 11 (Rinnovamenti)</i> .....	5
⇒ <i>Art. 12 (Rinnovamenti per cause di forza maggiore)</i> .....	6
⇒ <i>Art. 13 (Potenziamenti ed estensioni)</i> .....	6
⇒ <i>Art. 14 (Diritto di controllo del Gestore)</i> .....	6
⇒ <i>Art. 15 (Lavori da eseguire per insufficienza delle canalizzazioni)</i> .....	6
⇒ <i>Art. 16 (Alimentazione idrica)</i> .....	7
⇒ <i>Art. 17 (Smaltimento)</i> .....	10
⇒ <i>Art. 18 (Organizzazione del Servizio)</i> .....	11

**Disciplinare tecnico**

## **DISCIPLINARE TECNICO**

### *Premessa*

#### *(Definizioni)*

---

Per Gestore si intende la VETTORE Servizi Ambientali Integrati spa –.

Per "Autorità d'Ambito" o altrimenti detta "ATO" si intende l'Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 Marche Sud.

### *Art. 1*

#### *(Deleghe ed autorizzazioni particolari)*

---

L'Autorità d'Ambito autorizza il Gestore a trattare con altri Enti, (Comuni, Consorzi, loro Aziende) o gestori per eventuali punti di presa in connessione con la rete dell'acquedotto e/o della fognatura in gestione, ed a svolgere le trattative economiche. La definizione e la liquidazione delle trattative, nonché la sottoscrizione dei contratti di prelievo o fornitura, di smaltimento o recapito, dovranno essere sottoposti al preventivo assenso dell'Autorità che verificherà tra l'altro che da quanto sopra non derivino danni o carenze di quantità e/o qualità al servizio gestito.

Il Gestore continua ad utilizzare le fonti di approvvigionamento idriche disponibili; in caso di comprovata insufficienza o indisponibilità il Gestore propone all'Autorità di ambito soluzioni alternative o integrative.

L'Autorità di Ambito, per quanto di propria competenza, provvederà ad autorizzare il Gestore ad utilizzare le fonti di approvvigionamento note e/o reperibili nel territorio dell'Ambito di cui i Comuni abbiano la disponibilità, per l'alimentazione di tutte le reti idriche gestite dal Gestore stesso per i territori di cui alla presente Convenzione.

Per le necessità del servizio il Gestore può acquisire a sua cura e spese acqua da terzi, su autorizzazione dell'autorità.

### *Art. 2*

#### *(Gestione delle aree di salvaguardia)*

---

Per assicurare la tutela delle aree di salvaguardia delle risorse idriche destinate al consumo umano, il Gestore del servizio idrico integrato può stipulare, previa comunicazione all'Autorità, convenzioni con lo Stato, le Regioni, gli Enti locali, le Associazioni e le Università agrarie titolari di demani collettivi, per la gestione diretta dei demani pubblici o collettivi ricadenti nel perimetro delle predette aree, nel rispetto della protezione della natura e tenuto conto dei diritti di uso civico esercitati.

---

**Disciplinare tecnico**

**Art. 3**

***(Risparmio idrico)***

---

Il Gestore, nell'ambito della previsione del Piano tecnico-economico-finanziario di cui all'articolo 11, comma 3, della legge 36/94, concorda con l'Autorità d' Ambito misure finalizzate al risparmio della risorsa idrica e alla salvaguardia della qualità dell'acqua, in particolare mediante la progressiva estensione delle seguenti misure:

risanamento e graduale ripristino delle reti esistenti che evidenziano rilevanti perdite (individuate mediante una ricerca delle fughe programmata su ciclo poliennale);

studio della convenienza all'installazione di reti duali nei nuovi insediamenti abitativi, commerciali e produttivi di rilevanti dimensioni;

installazione di contatori in ogni singola unità abitativa, nonché di contatori differenziati per le attività produttive e del settore terziario esercitate nel contesto urbano;

diffusione dei metodi e delle apparecchiature per il risparmio idrico domestico e nei settori industriale, terziario e agricolo.

Entro il mese di febbraio di ciascun anno il Gestore trasmette al Ministero dei Lavori Pubblici ed all'ATO i risultati delle rilevazioni delle perdite degli acquedotti e delle fognature.

**Art. 4**

***(Canalizzazioni ed opere accessorie)***

---

Per l'uso dei suoi diritti di esercizio e mantenimento di canalizzazioni ed opere accessorie, il Gestore si attiene alle condizioni contenute nel Regolamento .

Gli eventuali oneri, ivi comprese le autorizzazioni richieste per l'esercizio di diritti sulle vie che non appartengono al demanio pubblico, sono a carico del Gestore.

L'Autorità di Ambito, per quanto di propria competenza, approva i progetti e gli Enti preposti concedono al Gestore il diritto di posa sopra o sotto il suolo di proprietà pubblica delle tubazioni e canalizzazioni principali e secondarie per la distribuzione e la raccolta delle acque, delle opere accessorie, nonché dei cavi di energia e telecomunicazioni necessari alla gestione senza pretendere alcun indennizzo o corrispettivo.

Il Gestore si assume l'onere delle tasse o canoni di occupazione di strade comunali, provinciali o statali.

**Art. 5**

***(Tutela degli impianti di distribuzione e di smaltimento)***

---

Fermo restando quanto previsto nella Convenzione , al fine di garantire la salvaguardia degli impianti da manomissioni procurate da lavori eseguiti successivamente nel sottosuolo, gli Enti Locali ricadenti nell'Ambito, prima di realizzare direttamente o di concedere a terzi di realizzare lavori nel sottosuolo pubblico, per nuovi servizi o allacciamenti od opere di ogni

**Disciplinare tecnico**

genere quali linee elettriche, telefoniche compresi gli allacci, nei tratti interessati dalle reti dell'acquedotto e delle fognature, provvederanno ad inoltrare apposita comunicazione al Gestore ed all' ATO.

Gli Enti Locali ricadenti nell'Ambito prescrivono altresì a terzi l'osservanza delle disposizioni del Gestore che ha diritto, in caso di inosservanza, oltre al pagamento delle spese per danni eventualmente provocati agli impianti in gestione, anche al rifacimento e spostamento delle opere e dei servizi realizzati, nonché il diritto di essere informato preventivamente sui lavori di modifica da eseguire.

Qualora il Gestore rilevi in qualsiasi momento che la situazione oggettiva della presenza di altri servizi nel suolo o sottosuolo pubblico sia tale da non garantire il rispetto delle norme di legge o, a suo giudizio, sia tale da non garantire la normale sicurezza degli impianti di distribuzione e raccolta, è tenuto a darne comunicazione all'ATO chiedendone la rimozione a cura e spese degli Enti gestori e/o delle imprese realizzatrici degli altri servizi che hanno causato la situazione.

L'Autorità d'Ambito in questo caso si interessa direttamente, in accordo con il Gestore, per la rimozione di dette situazioni, fermo restando il diritto del Gestore, nei casi ritenuti più gravi sotto il profilo della sicurezza, di sospendere l'erogazione del servizio nella rete interessata e, in questo caso, il diritto al recupero del prevedibile danno per i mancati introiti commisurati alla erogazione del servizio.

In tutti questi casi il Gestore è sollevato da pretese di indennizzo a qualsiasi titolo eventualmente reclamate dagli utenti per l'interruzione dei servizi.

L'Autorità d'Ambito comunica con congruo anticipo al Gestore i piani di sviluppo urbanistico ed industriale promossi dai Comuni, nonché ogni altro intervento che possa incidere sul servizio, onde consentirgli una opportuna pianificazione e programmazione tecnico – finanziaria dei necessari interventi.

**Art. 6**

***(Protezione delle risorse idriche)***

Per la disciplina dell'economia idrica e la protezione delle acque dall'inquinamento, il Gestore si attiene alle direttive generali e di settore.

**Art. 7**

***(Razionale utilizzo delle risorse)***

Per la programmazione della razionale utilizzazione delle risorse idriche e degli usi plurimi delle stesse, il Gestore è tenuto all'osservanza delle metodologie generali e di settore.

**Art. 8**

***(Garanzia dell'interesse degli utenti)***

---

**Disciplinare tecnico**

Il Gestore è tenuto ad adeguarsi ai programmi di attività ed alle iniziative da porre in essere come definiti dal Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, ai sensi dell'art. 21, comma 5, della legge 36/1994 a garanzia dell'interesse degli utenti.

**Art. 9**

***(Lavori di manutenzione e riparazione)***

---

Il Gestore si impegna a mantenere in efficienza, per l'intera durata della Convenzione, tutte le opere, gli impianti, canalizzazioni e le apparecchiature, garantendo il rispetto delle norme vigenti e delle tecniche di sicurezza e si obbliga ad apportarvi le migliorie, nonché le sostituzioni che si rendessero necessarie, al fine di consegnare all'Autorità d'Ambito, al termine del rapporto, impianti funzionali all'espletamento dei servizi.

Il Gestore assicura altresì la manutenzione delle stazioni di rilevamento dei dati installate sul sistema ed il rinnovo o adeguamento delle apparecchiature che ne fanno parte.

Il Gestore è tenuto al ripristino a regola d'arte delle strade in corrispondenza delle manomissioni effettuate per la fase di canalizzazione.

Sono comunque qui ritenute applicabili, per quanto altrimenti non precisato, le norme di maggior rigore in tema di scavi e di ripristini in atto presso ciascun Comune dell'Ambito.

**Art. 10**

***(Esecuzione d'ufficio di lavori di manutenzione e riparazione)***

---

Ove il Gestore non rispetti gli standard per gli interventi di manutenzione e riparazione, l'Autorità d'Ambito ha facoltà di fare eseguire d'ufficio i lavori necessari quarantotto ore dopo la messa in mora rimasta senza risultato, addebitandone il costo al Gestore e senza necessità di ricorso all'Autorità Giudiziaria.

La stessa procedura è utilizzata in caso di difetto nel rifacimento di pavimentazioni e marciapiedi dopo il riempimento degli scavi.

**Art. 11**

***(Rinnovamenti)***

---

La sostituzione di opere e canalizzazioni il cui rinnovamento sia necessario per il buon funzionamento del servizio è a carico del Gestore.

Qualora per l'esecuzione di rinnovamenti di captazioni e opere civili l'Autorità d'Ambito intendesse impiegare propri mezzi finanziari, il relativo progetto può essere affidato al Gestore che, comunque, deve essere consultato e gode dei diritti di cui all'art. 16.

Tali opere, ad esito favorevole del collaudo, entrano a fare parte degli impianti mediante i quali il servizio viene esercitato ai sensi della convenzione di affidamento.

Il Gestore può essere ammesso a concorrere per la realizzazione di opere da eseguirsi a carico dell'Autorità d'Ambito solo ove non ne abbia effettuato la progettazione. In caso di

**Disciplinare tecnico**

aggiudicazione non può essergli affidata la direzione dei lavori.

*Art. 12*

*(Rinnovamenti per cause di forza maggiore)*

---

Eventuali rinnovamenti di opere che si rendessero indispensabili in seguito ad eventi eccezionali o comunque per causa di forza maggiore, saranno a cura del Gestore previo accordo con l’Autorità d’Ambito sulla rifusione delle spese sostenute ove non rimborsate dalle assicurazioni.

*Art. 13*

*(Potenziamenti ed estensioni)*

---

L’Autorità d’Ambito può decidere l’esecuzione a proprie spese di lavori di potenziamento e di estensione comportanti la realizzazione di nuove canalizzazioni e di nuove opere e determinanti un accrescimento del patrimonio produttivo in relazione ai piani urbanistici.

Il Gestore viene preventivamente consultato sul progetto da realizzare per verificare che l’esecuzione dei lavori progettati non nuoccia al servizio, richieda precauzioni particolari per il raccordo alle opere in servizio e non comporti maggiori oneri di gestione non compensati dall’applicazione della tariffa.

*Art. 14*

*(Diritto di controllo del Gestore)*

---

Il Gestore ha diritto di controllo su tutti i lavori, esclusi quelli di competenza dell’ATO quali ad esempio il programma stralcio, di cui non sia direttamente affidatario.

Questo diritto comporta la comunicazione del progetto per le osservazioni del caso.

Il Gestore ha diritto di accesso ai cantieri per seguire l’esecuzione dei lavori, ove non ne abbia la direzione, e può segnalare all’Autorità d’Ambito omissioni o difetti d’esecuzione, per iscritto, entro otto giorni.

Il Gestore avrà diritto di nominare un membro all’interno della commissione di collaudo.

Il mancato esercizio di tali diritti non può costituire motivo di rifiuto del Gestore a ricevere ed esercire le opere, che gli saranno consegnate con apposito verbale.

Il Gestore è però autorizzato ad esercitare direttamente ricorsi ed azioni giudiziarie nei confronti di imprese e fornitori in base alla legislazione vigente.

Tali diritti del Gestore devono essere inseriti nei capitolati d’appalto delle opere affidate a terzi da parte degli Enti Locali.

*Art. 15*

*(Lavori da eseguire per insufficienza delle canalizzazioni)*

---

Dove le canalizzazioni di raccolta e smaltimento, o gli impianti di rilevamento e di depurazione

---

**Disciplinare tecnico**

divengano insufficienti a causa del volume e della composizione delle acque reflue, o inadatti a causa di nuove prescrizioni legislative, il Gestore dovrà informare tempestivamente l’Autorità d’Ambito evidenziando le cause dell’insufficienza e indicando il modo di porvi rimedio.

**Art. 16**

**(Alimentazione idrica)**

---

**1. Usi domestici**

Alle utenze potabili domestiche sono assicurati:

una dotazione unitaria giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab. giorno, intesa come volume attingibile dall’utente nelle 24 ore, salvo casi di comprovata insufficienza o indisponibilità della risorsa idrica;

Una portata minima al punto di consegna non inferiore a 0.10 l/sec.; per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui al successivo punto c), salvo casi di comprovata insufficienza o indisponibilità della risorsa idrica;

un carico idraulico minimo di 7 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, salvo diversa pattuizione contrattuale con l’Utente;

il carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non dovrà superare i 90 m, salvo diversa pattuizione contrattuale con l’Utente.

**2. Usi civili non domestici**

Per quanto concerne i consumi civili non domestici e cioè i consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti) ed i consumi commerciali (uffici, negozi, supermercati, alberghi, ristoranti, lavanderie, autolavaggi, ecc.) deve essere assicurata una dotazione minima ed una portata da definire nel contratto di utenza.

**3. Usi non potabili**

Le dotazioni unitarie giornaliere di cui al precedente punto 1 possono essere ridotte sino a 50 l/ab. giorno, nel caso che all’utente sia assicurato a condizioni di convenienza, l’approvvigionamento con reti separate anche di acqua non potabile per usi diversi, almeno nella misura concorrente ai minimi di cui al predetto punto 1 ed in dipendenza della qualità dell’acqua non potabile. Analoghe riduzioni sono applicabili per utenze civili non domestiche di cui al precedente punto 2, tenuto conto del tipo di utenza.

**4. Qualità delle acque potabili**

La qualità delle acque potabili deve essere conforme a quanto previsto dal D.P.R. 236/88 e sue successive modifiche ed integrazioni.

**5. Controlli qualitativi**

Il livello di qualità di cui al precedente punto 4 è da assicurare al punto di consegna all’impianto privato.

**6. Potabilizzazione**



## **Disciplinare tecnico**

Gli impianti di potabilizzazione sono realizzati e gestiti in modo tale che l'acqua immessa in rete abbia, fino alla consegna all'utente, le caratteristiche di cui al precedente punto 4 in ogni condizione di esercizio. Nella scelta del processo di trattamento occorre tendere al minimo impatto globale, anche con riferimento alle altre fasi del ciclo integrato. Gli impianti sono dotati, anche nei casi in cui le normali caratteristiche delle acque da trattare non lo richiedano, di dispositivi di disinfezione da attivare in caso di necessità. Nel caso in cui le caratteristiche della rete lo richiedano e ciò sia conveniente sotto il profilo igienico ed economico si può fare ricorso a dispositivi di disinfezione sulle condotte della rete di distribuzione.

### *7. Acque non potabili*

Nei casi in cui sia distribuita, con rete separata, anche acqua non potabile, ciò deve avvenire nel rispetto dei seguenti criteri:

garantire che non siano comunque presenti sostanze che, in valori assoluti o in concentrazione, possano arrecare danni alla catena biologica;

rendere noto all'utente in sede di contratto che tale acqua è destinata ad usi non potabili;

E' consigliata per queste acque la disinfezione per evitarne usi impropri, purché effettuata con prodotti rapidamente degradabili, non tossici e non bioaccumulabili.

### *8. Misurazione*

La misurazione dei volumi consegnati all'utente si effettua di regola, al punto di consegna, mediante contatori rispondenti al D.P.R. 23 agosto 1982, n. 854 recepente la direttiva comunitaria 75/33 e successive eventuali normative.

### *9. Continuità del servizio*

Il servizio è effettuato con continuità 24 ore su 24 ore ed in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

A tal fine il Gestore si predispone per fronteggiare adeguatamente le situazioni di cui sopra con i seguenti livelli minimi di organizzazione:

servizio di reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;

tempi di avvio delle attività di ripristino del servizio e tempi di ripristino del servizio, come definiti nella Carta del Servizio;

apposito servizio per tenere sotto controllo l'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;

adozione di un piano di gestione delle interruzioni al servizio, che disciplini, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per uso alimentare; tale piano deve comprendere le procedure di cui ai successivi punti 10 e 11.

### *10. Crisi idrica da scarsità*

In caso di paventata crisi idrica da scarsità, il Gestore, con adeguato preavviso, informa della

### **Disciplinare tecnico**

previsione l’Autorità d’Ambito e propone le misure da adottare per coprire il periodo di emergenza. Tale Ente interessato prescrive eventuali misure alternative assumendone la responsabilità di fronte all’utenza.

Tali misure sono:

l’invito all’utenza al risparmio idrico e la limitazione degli usi non essenziali;

lo storno di risorse destinate ad altri usi;

la limitazione dei consumi mediante la riduzione della pressione in rete;

la turnazione delle utenze.

#### *11. Crisi qualitativa*

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro gli standard di legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia comunicazione all’utenza ed alle Autorità competenti secondo il dettato dell’articolo 20 della legge 36/1994.

#### *12. Dotazione*

Per dotazione media pro-capite di un dato Ambito territoriale va inteso il fabbisogno medio giornaliero relativo ai diversi usi civili rapportato al numero dei residenti: esso tiene conto dei fluttuanti e dei consumi non domestici.

Tale dato costituisce riferimento pianificatorio d’assieme da prendersi a base per la definizione delle riserve di risorsa e la pianificazione delle infrastrutture come da PRGA vigente e dalle sue variazioni ai sensi dell’articolo 4, comma 1, lettera d) della legge 36/1994.

#### *13. Captazione e Adduzione*

Alle opere di presa e captazione è da assicurare il rispetto delle misure di salvaguardia di cui all’art.21 del Decreto Legislativo 152/99 così come modificato dall’art. 5 del Decreto Legislativo 258/2000.

In particolare sono da porre in atto dispositivi di protezione attiva quali:

- area di protezione assoluta;
- sbarramenti idraulici verticali delle infiltrazioni di inquinanti dall’esterno della colonna di pozzi e sui lati di una sorgente;
- dispositivi di guardia atti a funzioni di sbarramento orizzontale;
- corretto confinamento fisico delle testate degli impianti, dei manufatti di derivazione e delle strutture di contenimento e trasporto;
- protezione elettrica delle strutture metalliche.

L’individuazione delle zone di rispetto e di quelle di protezione è fondata sulle caratteristiche idrogeologiche, geologiche e geomorfologiche del suolo.

Le opere di captazione e di adduzione devono essere diversificate per quanto possibile in modo da garantire l’equilibrio della risorsa e le riserve di esercizio ed essere tali, in numero e capacità, da assicurare un ragionevole livello di certezza di soddisfacimento del fabbisogno di cui al precedente punto 12.

Le opere di presa sono dotate di apparati di disinfezione da attivare in caso di necessità, anche

---

**Disciplinare tecnico**

laddove le normali caratteristiche della risorsa non lo richiedano.

*14. Perdite*

Le perdite sono calcolate sulla base del regolamento di cui all'articolo 5, comma 2 della legge 36/1994. Il Gestore è tenuto a predisporre un programma pluriennale di ricerca perdite e di intervento sulla rete attuato ogni anno sul 5 per cento della lunghezza complessiva della rete di distribuzione e trasporto e comunque su non meno di 150 Km di lunghezza.

*15. Servizio antincendio, fontane, ecc,*

La dotazione di idranti antincendio, di tipo, densità e ubicazione tipologica da stabilirsi con apposito accordo con l'Autorità di Ambito, in aderenza alle norme vigenti e alle disposizioni delle Autorità competenti, fa parte integrante della rete acquedottistica.

Le opere a uso municipale e collettivo, quali fontanelle, bocche di lavaggio, vespasiani, lavatoi, idranti sono installati, spostate o soppresse dal Gestore dietro richiesta e a carico del Comune richiedente e sono mantenute a carico del Gestore.

Il Gestore provvede alla fornitura dell'acqua necessaria ai servizi antincendio, ai servizi giardini, al lavaggio delle strade, all'alimentazione di piscine pubbliche, fontane, lavatoi, vespasiani, e per altri usi richiesti dagli Enti locali, ove possibile mediante acqua non potabile ma igienicamente idonea.

Il Gestore provvede all'alimentazione potabile delle fontanelle stradali.

Le quantità di acqua fornite in applicazione del presente articolo sono fatturate dal Gestore ai Comuni interessati alle tariffe stabilite.

*Art. 17*

*(Smaltimento)*

---

Le acque di fognatura reimmesse nel corpo ricettore debbono essere depurate nel rispetto del Decreto Legislativo 11.05.1999, n. 152 così come modificato ed integrato dal Decreto Legislativo 18.08.2000, n. 258, dal Piano Regionale di Tutela delle Acque e dalle leggi regionali. Nel caso di fognature miste l'obbligo è esteso alle acque meteoriche fino al limite di diluizione non inferiore a tre volte la portata nera.

Nelle zone di nuova urbanizzazione e nei rifacimenti si deve di norma, salvo argomentazioni tecniche, economiche ed ambientali contrarie, prevedere il sistema separato.

La fognatura nera o mista è dotata di pozzetti di allaccio sifonati ed aereati (la cui realizzazione e manutenzione è a cura dell'Utente) in modo da evitare l'emissione di cattivi odori. Il posizionamento della fognatura è tale da permettere la raccolta di liquami provenienti da utenze site, di norma, almeno a 0,5 m sotto il piano stradale senza sollevamenti.

Le fognature nere sono dimensionate, con adeguato franco, per una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano.

---

**Disciplinare tecnico**

Ai fini del drenaggio delle acque meteoriche le reti di fognatura bianca o mista sono dimensionate e gestite in modo da garantire che fenomeni di rigurgito non interessino il piano stradale o le immissioni di scarichi neri con frequenza superiore ad una volta ogni cinque anni per ogni singola rete.

All'utente è assicurata la unicità di interlocuzione con Ente locale e/o Gestore per quanto riguarda le autorizzazioni alla stipula dei contratti di utenza. Ciò in particolare per quanto riguarda le autorizzazioni all'allaccio in fogna ai sensi della legge del Decreto Legislativo 11.05.1999, n. 152 così come modificato ed integrato dal Decreto Legislativo 18.08.2000, n. 258.

Il Gestore organizza il servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura e verifica la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema.

Il servizio di depurazione delle acque garantisce che la qualità delle acque trattate risponda ai limiti prescritti dal Decreto Legislativo 11.05.1999, n. 152 di recepimento della direttiva CEE 91/271, così come modificato ed integrato dal Decreto Legislativo 18.08.2000, n. 258, e regionali vigenti.

Il Gestore organizza un servizio di analisi che consenta di effettuare le verifiche di qualità nei termini prescritti dal Decreto Legislativo 11.05.1999, n. 152 così come modificato ed integrato dal Decreto Legislativo 18.08.2000, n. 258.

Il Gestore si attiene, nella conduzione degli impianti, alle norme di esercizio riportate nella deliberazione del Ministero dei lavori pubblici del 4 febbraio 1977, pubblicata sulla G.U. n. 48, supplemento del 21 febbraio 1977, ed alle eventuali prescrizioni per igiene e sicurezza del lavoro imposte dalla competente ARPAM e dalle leggi regionali.

E' compito del Gestore riportare i dati quali-quantitativi delle acque e dei fanghi trattati, e di funzionamento delle sezioni degli impianti, su appositi registri.

Gli impianti principali sono dotati, di norma, di idonei campionatori; i relativi campionamenti orari e medi compositi sono effettuati secondo quanto previsto all'allegato I della direttiva CEE 91/271.

Per gli impianti con potenzialità superiore ai 100.000 abitanti equivalenti è organizzato un centro di telecontrollo che verifichi i nodi significativi della rete fognaria di adduzione con le relative stazioni di sollevamento e le sezioni di trattamento dell'impianto; sullo scarico finale è installato un idoneo campionatore. Per la sicurezza del servizio di raccolta e depurazione dei suddetti impianti, il Gestore adotta un piano di emergenza, approvato dall'Autorità di ambito, che consenta di effettuare interventi sulla rete fognaria e sugli impianti di depurazione limitando al massimo i disservizi e tutelando la qualità dei corpi ricettori.

**Art. 18**

**(Organizzazione del Servizio)**

---

Il Gestore dei servizi idrici integrati si avvale di un laboratorio di analisi idoneo ad assicurare la

### **Disciplinare tecnico**

corretta gestione, nel rispetto degli standard di Convenzione, di tutte le fasi del ciclo del servizio.

Il Gestore si impegna ad utilizzare con le dovute valutazioni sul rapporto costo/beneficio gli strumenti messi a disposizione dal progresso tecnologico e scientifico per esercitare un controllo sul funzionamento del sistema ed individuare con tempestività le anomalie di funzionamento degli impianti di produzione e smaltimento e delle reti, nonché gli scostamenti dagli standard di qualità previsti dalla legge.

In particolare tali strumentazioni includono:

gli strumenti industriali in campo per il rilevamento, la visualizzazione e la trasmissione di dati (misure, segnali di stato ed allarmi relativi ai parametri fisici di funzionamento dei sistema pressioni, portate, livelli, stato di macchine o apparecchi, energia elettrica, ed ai parametri chimici indicatori di qualità, torpidità, conducibilità, pH, cloro residuo);

un sistema centralizzato di telecontrollo che riceva, elabori, visualizzi e memorizzi le misure, i segnali e gli allarmi provenienti dai posti periferici;

un servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno;

un sistema di telecomunicazioni per garantire la massima tempestività del pronto intervento per riparazioni di guasti o fughe;

una banca dati;

Il Gestore utilizza un modello gestionale ed un sistema informativo compatibili ed atti a fornire dati tra loro integrabili.

Il Gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore il sabato.

Il servizio può essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, purché sia consentito all'utente il ricorso all'operatore.

Il servizio alla clientela è reso mediante Numero Verde Clienti e segnalazione guasti

Il pagamento delle bollette avviene a mezzo:

- sportelli bancari e postali;
- assegni circolari o bancari (salvo buon fine);
- domiciliazione bancaria o postale;
- conto corrente postale;
- carta di credito.

Per quanto attiene agli oneri di contratto o di prestazioni accessorie è consentito il pagamento anticipato anche a mezzo bonifico bancario.

Il Gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente e la riprende entro ventiquattro ore dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

Il Gestore rende pubblici periodicamente, con cadenza almeno annuali, i dati qualitativi e

### **Disciplinare tecnico**

quantitativi relativi al servizio erogato.

Il Gestore assicura, in tempi definiti nella Carta del Servizio, risposta scritta ai reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

La Carta del Servizio prevede i criteri per la determinazione di indennizzi o rimborsi all'utente da parte del Gestore per i disservizi imputabili a quest'ultimo.

La lettura dei contatori è effettuata almeno una volta all'anno; è assicurata all'utente la possibilità di autolettura.

La cadenza di fatturazione non può essere superiore al semestre.

Il Gestore si impegna ad assumere iniziative per rendere consapevoli gli utenti delle problematiche che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'ambiente naturale.

A tal fine il Gestore promuove campagne di sensibilizzazione attraverso gli organi di informazione, campagne promozionali volte ad evidenziare gli effetti dell'utilizzo di misure per l'uso razionale della risorsa idrica e per la salvaguardia della qualità dell'acqua.

Il Gestore, ove non ne fosse già dotato, si impegna ad adottare, entro diciotto mesi dall'affidamento del servizio, un Sistema di Qualità, con relativo Manuale che verrà allegato alla presente Convenzione, redatto conformemente alle norme vigenti, relativamente alle fasi della progettazione, della gestione delle utenze e delle componenti tangibili ed intangibili del servizio, come di seguito definite;

si intendono come componenti tangibili:

la costruzione, le prestazioni ed il funzionamento delle tecnologie utilizzate;

i principi di progettazione e di buon funzionamento;

le procedure di gestione, manutenzione e riparazione;

si intendono come componenti intangibili:

- le procedure di supporto al rapporto con gli utenti;
- le modalità delle relazioni con gli utenti;
- le modalità di trattamento di lamentele e reclami.

Il Sistema di Qualità è dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale del cespite.

Il Sistema di Qualità comprende il piano di manutenzione programmata e di rinnovi, che garantisce il continuo mantenimento in efficienza delle opere e delle canalizzazioni affidate al Gestore.

