




Iniziative Ambientali Meridionali S.p.A.

# REGOLAMENTO

## DI RETE ACQUEDOTTO

Approvato da DIR		Copia n.	
Verificato da RAQ		Data di emissione	15/09/2009
Redatto da RAQ		Indice di Revisione	02
	Descrizione Modifiche	Riferimenti normativi	

# REGOLAMENTO DI RETE ACQUEDOTTO

**Il presente regolamento disciplina la fornitura di acqua potabile  
dall'Acquedotto Regionale gestito dalla I.A.M. Sp.A. ....**

## **Art. 1 - Ente gestore ed oggetto del Regolamento.**

La I.A.M. S.p.A. (IAM) gestisce il servizio di erogazione acqua potabile nella zona industriale di Gioia Tauro e di Campo Calabro nell'ambito del territorio di cui alla convenzione stipulata con il Consorzio per le aree industriali della Provincia di Reggio Calabria (ASIREG).

Il presente Regolamento, redatto sulla base della normativa vigente sulle acque (Legge 5 gennaio 1994 n. 36 come modificata dal D. Lgs. 152/2006, D. Lgs. 2 febbraio 2001 n.31) ha per oggetto la distribuzione e la fornitura di acqua per usi civili ed industriali sulla base dei seguenti principi:

### **Eguaglianza e imparzialità di trattamento**

La Società si impegna:

- Ad un servizio secondo regole uguali per tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche;
- Garantisce la parità del trattamento dei Clienti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree geografiche e categorie o fasce omogenee di fornitura.

### **Continuità**

La Società si impegna ad erogare ai Clienti servizi regolari, continui e senza interruzioni. In caso di sospensione del servizio dovuta a guasti, lavori di manutenzione necessari alla corretta gestione degli impianti ed alla qualità dell'erogazione, oppure da eventi naturali non prevedibili, la Società si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e attivare gli opportuni servizi sostitutivi.

### **Partecipazione**

La I.A.M. garantisce la partecipazione di ogni cliente alla fornitura dei servizi, per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, anche per favorire la collaborazione e la comunicazione costante tra Clienti e Società.

Il Cliente ha diritto di richiedere alla I.A.M. le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione diretta con il Cliente, I.A.M. garantisce l'identificabilità del personale e del responsabile della struttura interessata.

### **Cortesia**

LA I.A.M. si impegna a fare in modo che tutti i rapporti tra i propri dipendenti e i Clienti siano improntati al rispetto ed alla massima cortesia.

### **Efficienza ed Efficacia**

La I.A.M. si pone l'obiettivo del continuo miglioramento del livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio.

Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Chiarezza e Comprensibilità**

La I.A.M. riserva, nei rapporti con il Cliente, la massima attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità di qualsiasi messaggio.

### **Sostenibilità**

La risorsa idrica sarà gestita in modo da garantire uno sviluppo sostenibile del territorio senza sprechi e manomissioni .

Pertanto:

- I.A.M. assume l'impegno ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, oltre che a ridurre le dispersioni in rete;
- il cliente assume l'obbligo di non sprecare l'acqua potabile e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali con il versamento di sostanze inquinanti.

La IAM si riserva la facoltà di modificare o introdurre norme e condizioni speciali, in presenza di esigenze oggettive di razionalizzazione o miglioramento del servizio, o di adeguamento a novità legislative.

Presso gli sportelli della Società di c.da Lamia (c/o depuratore Consortile Gioia Tauro), è possibile effettuare, nei giorni dal lunedì al venerdì, la stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura. Per informazioni sugli orari di apertura degli sportelli, telefonare al numero 0966.500584, oppure consultare il sito Internet [www.iamspa.it](http://www.iamspa.it).

E' attiva e disponibile presso gli Sportelli della Società la Carta dei Servizi, utile strumento per garantire la trasparenza con la propria clientela .

## Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende

Per tubazione stradale, il complesso delle tubazioni prevalentemente interrato, posate sul suolo pubblico o privato che, partendo dall'impianto di captazione o distribuzione, portano l'acqua agli impianti di derivazione di utenza.

Per allacciamento d'utenza o impianto esterno, quel complesso di dispositivi, apparecchiature ed elementi compresi fra la tubazione stradale (quest'esclusa) ed il punto di consegna dell'acqua all'utenza (questo compreso) individuato nella presa a pozzetto o rubinetto a quadrante ubicate al confine della proprietà, e comunque compreso nella proprietà pubblica e facilmente accessibile.

L'impianto esterno è eseguito a cura e criterio del Comune che provvederà ad esercirlo effettuando le modificazioni e manutenzioni opportune per adeguarlo alle necessità del servizio e realizzando se del caso, anche allacciamenti per altri utenti.

Per impianto interno, il complesso delle tubazioni ed accessori che adduce l'acqua dal punto di consegna, che corrisponde al limite dell'impianto esterno, al contatore, questo escluso.

Per contatore, l'apparato di misura dell'acqua fornito ed installato a cura e spese del concessionario secondo le direttive tecniche dell'ufficio acquedotto.

Per punto di consegna, il punto ove termina l'acquedotto pubblico ed inizia l'acquedotto privato. E' il punto ove, di norma, è installato il contatore.

In riferimento all'acqua potabile erogata si recepisce quanto esprime il D. Lgs. 2 febbraio 2001 n.31 e s.m.i. "Attuazione della Direttiva 98/83/ CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" che fissa standard di qualità relativi all'acqua distribuita a scopo idropotabile tramite reti acquedottistiche, bottiglie o cisterne, nonché impiegata nelle industrie per la preparazione degli alimenti; questo decreto sostituisce il DPR n.236/88 dal 25 dicembre 2003, introducendo la ricerca di parametri nuovi di controllo e stabilendo valori più restrittivi per alcuni parametri tossici, come piombo, nichel e arsenico. I parametri da sottoporre al controllo sono suddivisi in tre categorie:

- parametri microbiologici, non derogabili;
- parametri chimici, derogabili;
- parametri indicatori, valutabili.

I controlli prescritti dal decreto vanno effettuati lungo tutta la rete di approvvigionamento, dall'opera di captazione sino al rubinetto dell'utente ; tuttavia la valutazione della conformità ai valori di parametro va fatta sui campioni prelevati al punto di consegna della rete e ai rubinetti da cui l'acqua fuoriesce per essere adibita al consumo umano.

## Art. 3 - Tempistica del servizio

### **Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente**

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente, ad eventuali esigenze del Cliente di avere la prestazione Società in un tempo maggiore.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'andamento del lavoro), la I.A.M. comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo termine garantito.

I tempi massimi indicati sono validi se non è necessario l'estendimento o il potenziamento della rete. I tempi indicati come standard a fronte delle prestazioni di seguito riportate, sono espressi in giorni di calendario.

### **Tempo di preventivazione**

E' il tempo che passa tra la richiesta documentata del Cliente e la data in cui la Società gli spedisce il preventivo. Questo intervallo di tempo include il sopralluogo, l'elaborazione del preventivo, la definizione concordata delle modalità di allacciamento e la spedizione dal protocollo della Società.

- tempo medio 12 giorni

- tempo massimo garantito 20 giorni

Per prestazioni relative a situazioni più complesse che possono richiedere più di un sopralluogo e/o posa di tubazioni stradali e/o premessi di terzi, verrà data comunque risposta scritta entro tale termine con la precisazione dei tempi necessari per i successivi interventi.

### **Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza**

E' il tempo che passa tra la data di accettazione/pagamento del preventivo da parte del Cliente e la data in cui vengono iniziati i lavori di allacciamento, fino alla posa contatore. Non si tiene conto del tempo impiegato per portare a termine le attività di competenza del Cliente:

- tempo massimo garantito 30 giorni

Nel caso in cui, per eseguire l'allacciamento, siano necessari lavori di estensione o potenziamento della rete, il tempo necessario all'esecuzione dei lavori viene comunicato al Cliente, tenendo conto, caso per caso, dei lavori da effettuare.

#### **Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura**

E' il tempo che passa tra la data in cui viene stipulato il contratto e l'avvio della fornitura. La scadenza vale sia nel caso di prima attivazione, che nel caso di riattivazione per subentro, cioè quando un nuovo Cliente succede al precedente alle medesime condizioni contrattuali, sempre che non siano previste modifiche di portata. Anche in questo caso non si tiene conto delle opere di competenza del Cliente.

- tempo medio 6 giorni
- tempo massimo 9 giorni

#### **Tempo per la cessazione della fornitura**

E' il tempo massimo richiesto per disattivare la fornitura di acqua. Si comincia a calcolare dal giorno in cui il Cliente presenta domanda di disattivazione.

- tempo massimo 9 giorni

### **Art. 4 - Concessione d'uso dell'acqua**

Per derivare dalle opere e dagli impianti consortili acqua per uso potabile presso le utenze, per ogni singolo allacciamento dovrà essere presentata domanda in bollo redatta su apposito modulo fornito dall'Ufficio I.A.M. La domanda dovrà contenere in linea di massima:

- indicazione dell'intestatario;
- la sua qualità di proprietario possessore, conduttore (usufruttuario, locatario, ecc.);
- l'uso per cui è richiesta la concessione.
- la quantità massima di acqua prelevabile, giornaliera o mensile;
- la localizzazione dell'immobile a cui è destinato l'allacciamento;

Le opere di presa ed i relativi manufatti, le condotte di derivazione, anche se costituiti a totale carico dell'utente, per la parte ricadente su suolo consortile, sono di proprietà della I.A.M. S.p.A., restando all'utente il diritto d'uso. Tutte le verifiche, manovre, riparazioni e manutenzioni sono di competenza della I.A.M. S.p.A. ed a carico dell'utente.

In ragione delle spese tecniche, amministrative e di controllo che la I.A.M. S.p.A. deve sostenere, si richiede il pagamento da parte della Ditta di un canone trimestrale i cui costi sono definiti nell'atto di concessione a prescindere dai consumi effettuati. In relazione ai consumi idrici, l'acqua verrà fornita come da contratto/atto di concessione sottoscritto tra le parti. La I.A.M. S.p.A. potrà apportare, previa comunicazione, aumenti o diminuzioni del prezzo derivanti da variazioni dei costi di acquisto dell'acqua e di gestione.

La I.A.M. S.p.A. sarà impegnata alla somministrazione della quantità di acqua come da richiesta degli utenti, fatta salva la disponibilità della fornitura da parte della Regione Calabria.

L'Utente sarà impegnato al consumo, con portata costante, del minimo annuali paria 100 m<sup>3</sup>. Per tale quantitativo l'utente dovrà versare il normale corrispettivo a prescindere dalla effettiva utilizzazione.

L'Utente è tenuto a rispettare nei prelievi la portata costante concessa e stabilita in 0,5 m<sup>3</sup>/g. Per le punte di prelievo 3 m<sup>3</sup>/g. All'Atto della firma del contratto di fornitura l'utente dovrà avere versato alla I.A.M. S.p.A. presso la sua segreteria le spese generali a titolo di concorso per l'istruttoria tecnica amministrativa iniziale della concessione per la fornitura di acqua potabile. L'apparecchio di misura sarà messo a disposizione della I.A.M. S.p.A. per le verifiche periodiche dei consumi.

Sono di competenza della I.A.M. S.p.A. ed a carico dell'utente gli oneri relativi alle autorizzazioni necessarie per la costruzione e l'esercizio della derivazione, ad espropri o servitù inerenti questa ultima.

L'acqua non potrà essere utilizzata dall'utente in località e per usi diversi da quelli previsti in contratto, nè essere ceduta, sotto qualsiasi forma, a terzi.

L'utente risponderà della manomissione, sottrazione, distruzione e deterioramento di materiale e di apparecchi.

Sono vietati i collegamenti, alla rete di proprietà dell'utente, il cui schema, presentato dall'utente in sede di richiesta di concessione, resta depositato presso la I.A.M. S.p.A., di tubazioni di qualsiasi natura apportanti acqua provenienti da sorgenti diverse dalla presa consortile. L'utente non potrà inoltre inserire nella propria rete impianti di sollevamento se non dopo l'approvazione da parte della I.A.M. S.p.A.

La I.A.M. S.p.A. ha sempre il diritto di ispezionare, a mezzo dei suoi agenti, gli impianti e gli apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua all'interno della proprietà privata.

Ogni dispersione che eventualmente si verificasse a valle dello strumento di misura, sarà considerata dalla I.A.M. S.p.A. come normale consumo e quindi ad esclusivo e totale carico dell'utente.

Le sospensioni, le limitazioni, le oscillazioni di pressione e le variazioni qualitative dell'acqua, dovute a qualsiasi causa, non daranno diritto all'utente di richiedere nè rifusione di danni, nè rimborso di spese, nè risoluzione di contratto.

## **Art. 5 - Corretto e razionale uso dell'acqua**

I titolari degli insediamenti produttivi che intendono usufruire del servizio di erogazione acqua sono tenuti a rispettare fin dalla data di attivazione della fornitura i criteri generali per un corretto e razionale uso dell'acqua di cui all'allegato 2 della deliberazione 4 febbraio 1977 del Comitato Interministeriale per la tutela delle acque dall'inquinamento, come modificato dal D. Lgs.152/2006 Parte Terza.

In particolare essi dovranno:

- a. attuare scelte razionali dell'approvvigionamento idrico in relazione ai differenti impieghi, eventualmente diversificandone le fonti per garantire a ciascun uso la risorsa più idonea, soprattutto dal punto di vista della qualità;
- b. controllare la funzionalità delle reti di distribuzione interna. Le reti di distribuzione interna degli stabilimenti dovranno rispondere ad una razionale strutturazione in relazione ai tipi diversi di impiego, nelle progettazioni dovrà anche essere tenuta presente la possibilità di consentire agevolmente il recupero o il riutilizzo anche parziale delle acque usate, dovrà essere evitato l'inquinamento, anche accidentale, delle acque del ciclo naturale, sia meteoriche che della rete idrografica.

## **Art. 6 - Decorrenza e Revoca della concessione**

La concessione decorrerà dalla data della sottoscrizione dell'atto di concessione d'uso, mentre il pagamento dell'acqua decorre dal giorno in cui avrà inizio l'erogazione. Il contratto sarà prorogato tacitamente per un periodo di quattro anni se non disdetto, per raccomandata A.R., tre mesi prima di ogni scadenza da una delle parti.

La concessione può essere revocata per morosità o per inosservanza da parte del concessionario alle norme del presente regolamento. La concessione è revocata in tutti i casi in cui risulti irreperibile il destinatario accertato mediante la restituzione per tre volte delle bollettazioni dal servizio postale. In tutti i casi di revoca l'Ufficio I.A.M. procederà alla chiusura o alla rimozione del contatore.

## **Art. 7 - Prescrizioni tecniche per gli allacciamenti**

Nelle erogazioni ordinarie in riferimento all'allaccio alla rete di acquedotto l'utente deve rispettare le seguenti norme:

a) il contatore deve essere situato nel punto più vicino possibile dal punto di consegna, salvo diversi accordi con la I.A.M.;

b) la condotta a valle del punto di consegna deve essere dotata di due rubinetti d'arresto, un rubinetto di scarico e una valvola di non ritorno, collocati dopo il contatore ed alla minore possibile distanza da esso secondo lo schema di impianto che sarà concordato con il Comune, oltre al rubinetto e quadrante posti al limite dell'impianto esterno.

L'utente non potrà utilizzare quantitativi di acqua, oltre a quelli dichiarati nella domanda di somministrazione, senza avere ottenuto preventivamente l'autorizzazione della I.A.M.

L'utente deve provvedere affinché siano preservati dalla manomissione e da guasti il contatore e gli altri apparecchi di proprietà della I.A.M., nei confronti del quale è responsabile dei danni prodotti da qualsiasi causa. Esso è pertanto tenuto a rimborsare le spese per le riparazioni ed eventualmente per le sostituzioni che si rendessero necessarie.

L'utente deve provvedere altresì a lasciare defluire una conveniente quantità di acqua, nella stagione invernale, affinché il gelo non provochi guasti alla condotta di presa, agli apparecchi relativi ed al contatore.

L'utente deve porre la massima cura della ricerca ed immediata eliminazione di guasti nel proprio impianto interno che possano provocare dispersioni di acqua: la I.A.M. non assume in merito alcun obbligo di richiamare l'attenzione dell'utente su eventuali, anche sproporzionati, aumenti di consumo che potessero comunque essere rilevati; l'utente pertanto sarà tenuto a pagare integralmente l'acqua misurata dal contatore, indipendentemente dal tempo e modo della sua venuta a conoscenza della dispersione di acqua

Qualora l'utente rilevasse perdite di acqua o riscontrasse qualsiasi anomalia nell'erogazione del servizio dovrà avvisare immediatamente la I.A.M..

Gli eventuali danni dalla fuoriuscita dell'acqua in caso di rottura del contatore e delle tubazioni a valle del punto di consegna sono a carico dell'utente.

Verificandosi danni agli impianti della I.A.M., l'utente che in qualsiasi modo vi abbia concorso sarà tenuto a risarcirli.

E' tassativamente vietato allacciarsi direttamente alle tubazioni dell'impianto interno dell'acqua poste prima del contatore, in quanto tale fatto costituisce reato di furto.

E' altresì rigorosamente vietato eseguire manovre od effettuare allacciamenti da altre fonti idriche che possano provocare ritorni nell'acquedotto di acqua o di sostanza estranee provenienti dagli impianti interni o da qualsiasi altra fonte. In particolare l'impianto acqua, esterno e interno, non dovrà essere usato come messa a terra per apparecchiature elettriche (televisori, radio, ecc..).

E' altresì vietato collocare oggetti pesanti od ingombranti, o sostanze corrosive intorno o sopra il misuratore.

Tutte le opere di derivazione a partire dalle prese, inclusi gli scavi, reinterri, ripristini del piano viabile ecc., saranno eseguiti a cure e spese dei concessionari sotto la sorveglianza della I.A.M. Le tubazioni di distribuzione, all'esterno

degli edifici, devono essere messe in opera a profondità non inferiore a un metro dal piano terra, a sufficiente distanza dai canali di acque reflue e a quota ad essi superiore. All'interno degli stabili le tubazioni non devono essere collocate in posizioni tali da essere danneggiate, né in vicinanza di tubi o superfici soggette a riscaldamento, a meno che non siano adeguatamente difese con mezzi isolanti. Ove la condotta debba eccezionalmente attraversare canali o condotte di fognature, questa deve essere posizionata a squadra, essere isolata con tubi protettori e non avere giunti almeno un metro prima e un metro dopo l'attraversamento. Le tubazioni impiegate nelle derivazioni dovranno essere di prima scelta in idoneo materiale atto a sopportare una pressione di almeno 10 atm. I diametri delle prese verranno indicati dal Ufficio Tecnico della I.A.M., partendo da un diametro minimo di 1".

### **Art. 8 - Ubicazione e guasti al contatore**

L'acqua è fornita all'utente fino al punto di consegna. Il contatore deve essere collocato in apposita nicchia del muro perimetrale della proprietà privata, prospiciente il suolo pubblico. Eccezionalmente, ove ciò non sia possibile, il contatore potrà essere collocato in altro luogo secondo le indicazioni che di volta in volta saranno impartite dall'Ufficio I.A.M.. Le spese per la costruzione della nicchia o del manufatto, sono a carico dell'utente. E' assolutamente vietato all'utente spostare o comunque manomettere il contatore, pena il pagamento delle spese per la rimessa in pristino, senza pregiudizio di ogni azione penale spettante al gestore.

Qualora per eseguire la somministrazione dell'acqua sia necessario collocare in opera condotta o apparecchi di manovra o di misura su beni di proprietà di terzi, l'utente dovrà preventivamente presentare prova dell'avvenuta costituzione della servitù di acquedotto a carico del terzo. Il contatore di norma deve essere collocato in luogo facilmente accessibile al personale della I.A.M., a breve distanza dalla presa, non esposto al gelo, alla polvere, né in prossimità di sorgenti di calore.

L'eventuale cambio del contatore per manutenzione sarà realizzato a cura e spese della I.A.M., mentre per ogni altra necessità dell'utente le spese stesse saranno a carico dello stesso. Non sono comprese nella manutenzione del contatore le riparazioni per guasti prodotti da gelo, abusi o incuria.

Pertanto l'utente si impegna a preservare dal gelo le tubazioni, il contatore e gli altri apparecchi, assumendo altresì a proprio carico l'onere dei danni provocati, anche se derivati dalla manomissione degli stessi. Lo spostamento del contatore può essere richiesto solo eccezionalmente dal concessionario. Saranno a carico dell'Utente le spese necessarie ad effettuare lo spostamento, nonché le spese di sopralluogo.

La sostituzione del contatore sarà fatta alla presenza del concessionario o di un suo incaricato, che prenderà in consegna il nuovo contatore e presenzierà alla lettura finale del vecchio.

La lettura dei contatori generali sarà effettuata dal personale incaricato dell'acquedotto, almeno una volta all'anno. L'acquedotto, per esigenze di servizio, può variare i periodi di lettura, senza necessità di avviso e senza che gli utenti possano avanzare reclami.

### **Art. 9 - Ispezioni - Controlli**

La IAM potrà procedere alla visita degli stabilimenti in qualsiasi momento e ciò al fine di constatare lo stato di funzionalità delle condotte e degli impianti e di accertare la sussistenza dei presupposti e delle condizioni di fatto in base ai quali fu concesso l'allacciamento alla rete acquedottistica.

Ai sensi degli art.li 7-8 del D.Lgs. 31/2001, il personale della IAM nonché funzionari dell'azienda sanitaria locale, in quanto autorità competente al controllo, è autorizzato ad effettuare all'interno degli stabilimenti tutte le ispezioni, controlli ed i prelievi necessari all'accertamento del rispetto dei valori limite di qualità delle acque, delle prescrizioni contenute nei provvedimenti autorizzativi o regolamentari nonché delle condizioni d'uso delle acque.

### **Art. 10 - Esecuzione dei controlli**

Le verifiche sulla qualità delle acque sulla rete sono effettuate in esecuzione di apposito programma predisposto dalla IAM. Il personale IAM incaricato del sopralluogo si dovrà attenere alle seguenti norme comportamentali: qualificarsi mediante esibizione della tessera di riconoscimento e chiedere immediatamente l'assistenza del responsabile degli insediamenti, o di persona da esso incaricata, per poter accedere ai punti di prelievo.

I parametri controllati in termini routinari saranno quelli di cui allegato II della Tabella A del D.Lgs n. 31 del 2001.

Per l'effettuazione dei controlli di cui sopra, la IAM si servirà di un laboratorio esterno, appositamente selezionato e convenzionato, con la clausola contrattuale che i metodi di campionamento ed analisi siano conformi al citato D. Lgs n. 31 del 2001 e s.m.i.. La IAM si riserva pertanto, in fase di prelievo di assistere con proprio personale esperto alle operazioni.

### **Art. 11 - Verifiche di pressione e contatori**

Il Cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici della Società, rivolgendosi agli uffici della stessa.

Il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica del contatore, a partire dalla richiesta del Cliente, è pari a:

- tempo massimo per la verifica in sito: 5 giorni;
- tempo massimo per la verifica mediante smontaggio, sostituzione e prova in officina alla presenza del Cliente: 15 giorni

Se le indicazioni del contatore risultano comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dalla direttiva CEE 7533 del 17/12/1974 e dalla norma UNI 1075/1077 del 6/8/1940, le spese della verifica vengono addebitate al Cliente. In caso contrario, la I.A.M. assume a proprio carico dette spese e provvede a sostituire o riparare il contatore e a ricostruire il consumo del Cliente interessato, tenendo in considerazione tutti gli elementi utili ed idonei, sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni negli anni precedenti.

E' il tempo entro cui viene effettuata la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna al Cliente.

Il Cliente può chiedere la verifica del valore rivolgendosi agli sportelli della Società. Attualmente, il tempo necessario per l'effettuazione della verifica della pressione è:

- tempo medio 5 giorni
- tempo massimo 10 giorni

Se si rende necessaria la presenza del Cliente, l'appuntamento è fissato dal Cliente stesso entro il tempo massimo previsto.

Nel caso in cui la Società si trovi a far fronte, in maniera imprevedibile, a numerose e contemporanee richieste di verifica della pressione, al Cliente viene comunicata tempestivamente la data in cui sarà effettuato l'intervento.

Se dalle verifiche risulta che il valore della pressione non rientra nei limiti, l'intervento viene effettuato a spese della I.A.M.; in caso contrario le spese vengono addebitate al Cliente.

Ai fini della misura dei tempi fanno fede la data, registrata dalla Società, in cui è pervenuta la richiesta del Cliente, e quella in cui è avvenuta la verifica o l'installazione della strumentazione di controllo.

### **Art. 12 - Attuazione del Regolamento**

Alle norme del presente regolamento dovranno attenersi, sia chi stipula una nuova concessione di allacciamento, sia chi risulti già allacciato all'acquedotto Comunale.

Compete al Direttore Generale della IAM S.p.A. dare attuazione al presente Regolamento compresi gli adempimenti che nello stesso sono demandati genericamente alla Azienda IAM.

Il Consiglio di Amministrazione, su proposta del Direttore, provvede alle modificazioni non sostanziali del Regolamento e dei suoi allegati per migliorarne l'efficacia e la sua applicazione comprese le modifiche delle tabelle allegate. Per ogni eventuale controversia le Parti riconoscono come sola competente l'Autorità giudiziaria della Città di Reggio Calabria

### **Art. 13 - Rilascio atti e certificazioni**

Le autorizzazioni, gli atti amministrativi, i certificati o attestazioni concernenti fatti o situazioni disciplinate dal presente regolamento sono rilasciati dal Direttore Generale della IAM S.p.A..

### **Art. 14 - Fatturazioni**

La Società provvede, ogni anno, a predisporre il programma della rilevazione dei consumi e delle fatturazioni indicando, in linea di massima, i tempi e modalità della lettura dei contatori e delle fatturazioni. I consumi sono fatturati con periodicità trimestrale e sono rilevati dal personale IAM;

Nel caso di assenza del Cliente viene lasciata una cartolina sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal suo contatore. E' in ogni caso assicurata al Cliente la possibilità di effettuare l'auto lettura del contatore telefonando al numero 0966.500584. I consumi rilevati possono essere comunicati all'Ufficio Commerciale della I.A.M. anche tramite telefono, fax, E-Mail.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione al Cliente elencati nel capitolo 4. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

La I.A.M. esegue due tipi di fatturazione:

- bolletta di conguaglio, determinata sulla base delle letture dei contatori;

- bolletta a calcolo, calcolata stimando i consumi sulla base dei valori riscontrati nello stesso periodo degli anni precedenti.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio e mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura, seguiti dall'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, eseguiti i controlli e le verifiche del caso, qualora la fatturazione risulti effettivamente erronea, la stessa viene corretta mediante rettifica, entro il tempo massimo di 30 giorni a decorrere dalla data di comunicazione del Cliente o storno sulla successiva bolletta in emissione. Fa fede la data della comunicazione telefonica del Cliente, o della Sua presentazione diretta agli sportelli della Società, o del Protocollo della Società in caso di comunicazione scritta.

La restituzione degli eventuali pagamenti in eccesso è messa a disposizione del Cliente contestualmente all'emissione della nota di rettifica.

Il Cliente potrà riscuotere l'importo riconosciuto a credito presso gli uffici al pubblico.

### **Art. 15 - Morosità**

Se il pagamento della bolletta è omesso od effettuato oltre i termini previsti, I.A.M. applicherà:

- per i pagamenti avvenuti entro il mese gli interessi di mora pari al "prime-rate" (tasso del sistema bancario visionabile sui principali quotidiani economici – es. Il Sole 24 Ore) per il tempo dell'effettivo ritardo. Tali interessi di mora non verranno applicati nei confronti di quei Clienti che nei 2 anni precedenti abbiano effettuato pagamenti nei termini previsti dalla scadenza delle bollette;
- per i pagamenti avvenuti oltre il mese, una penalità pari al 2% dell'importo della bolletta non pagata, oltre agli interessi di mora pari al "prime-rate" per il tempo dell'effettivo ritardo.

Se il Cliente non provvede al saldo, sulle bollette successive viene presentata nel dettaglio la situazione di morosità. Nel caso di ulteriore mancata regolazione, al Cliente in stato di morosità viene inviata diffida con termine ultimativo di 10 giorni dalla data di ricevimento. Decorso infruttuoso il periodo la I.A.M. provvederà ad interrompere la fornitura.

### **Art. 16 - Sanzioni**

E' vietato ad ogni utente di farsi a sua volta concedente dell'acqua a proprietari o inquilini di altre unità immobiliari.

Ove si verificano derivazioni irregolari, l'utente originario e il nuovo utente saranno solidamente responsabili per il pagamento dei canoni maturati fino al rilascio di regolare concessione a favore del nuovo utente, salve comunque le sanzioni previste per la violazione del Regolamento.