



**COMUNE di SANTO STEFANO DI CAMASTRA**

**PROVINCIA DI MESSINA**

**ADERENTE ALL'ENTE PARCO DEI NEBRODI**

**COMUNE D'EUROPA**

**REGOLAMENTO COMUNALE  
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII)**

**Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale**

**n. 60 del 16/10/2017**

**divenuto esecutivo in data .....**



## I N D I C E

<b>TITOLO I - NORME GENERALI .....</b>	<b>4</b>
<i>ARTICOLO 1. OGGETTO.....</i>	<i>4</i>
<i>ARTICOLO 2. AMBITO ED EFFICACIA DEL REGOLAMENTO .....</i>	<i>4</i>
<i>ARTICOLO 3. CORRETTO E RAZIONALE USO DELL'ACQUA.....</i>	<i>4</i>
<i>ARTICOLO 4. INTERRUZIONI E LIMITAZIONI DELLA FORNITURA .....</i>	<i>4</i>
<i>ARTICOLO 5. DEFINIZIONI .....</i>	<i>4</i>
<i>ARTICOLO 6. GESTIONE DEL SERVIZIO .....</i>	<i>6</i>
<i>ARTICOLO 7. STIPULA DEL CONTRATTO.....</i>	<i>6</i>
<i>ARTICOLO 8. CONTENUTO DEL CONTRATTO.....</i>	<i>6</i>
<i>ARTICOLO 9. VOLTURA, SUBENTRO E VARIAZIONI CONTRATTUALI .....</i>	<i>6</i>
<i>ARTICOLO 10. MODALITÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO E RIATTIVAZIONE.....</i>	<i>6</i>
<b>TITOLO II - SERVIZIO ACQUEDOTTO .....</b>	<b>7</b>
<i>ARTICOLO 11. OGGETTO DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO .....</i>	<i>7</i>
<i>ARTICOLO 12. TIPI DI FORNITURA.....</i>	<i>7</i>
<i>ARTICOLO 13. DURATA DEL CONTRATTO DI FORNITURA.....</i>	<i>7</i>
<i>ARTICOLO 14. DOMANDA DI FORNITURA.....</i>	<i>7</i>
<i>ARTICOLO 15. PUNTO DI CONSEGNA, PRESSIONE DI FORNITURA E PORTATA MASSIMA DERIVABILE.....</i>	<i>8</i>
<i>ARTICOLO 16. MODALITÀ DI PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO DI FORNITURA.....</i>	<i>8</i>
<i>ARTICOLO 17. ALLACCIAMENTO ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE .....</i>	<i>8</i>
<i>ARTICOLO 18. MODALITÀ DI PERFEZIONAMENTO DELLA RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO .....</i>	<i>9</i>
<i>ARTICOLO 19. PROPRIETÀ.....</i>	<i>9</i>
<i>ARTICOLO 20. FORNITURE PARTICOLARI E SPECIALI .....</i>	<i>10</i>
<i>ARTICOLO 21. DIVIETO DI SUBFORNITURA.....</i>	<i>10</i>
<i>ARTICOLO 22. OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE, DIVIETI.....</i>	<i>10</i>
<i>ARTICOLO 23. INSTALLAZIONE DEL CONTATORE .....</i>	<i>10</i>
<i>ARTICOLO 24. CONSUMO FORFETTARIO UTENZE DOMESTICHE E UTENZE NON DOMESTICHE.....</i>	<i>11</i>
<i>ARTICOLO 25. MANUTENZIONE DEI CONTATORI E IMPIANTI INTERNI ALL'UTENZA.....</i>	<i>11</i>
<i>ARTICOLO 26. CUSTODIA DEI CONTATORI .....</i>	<i>11</i>
<i>ARTICOLO 27. USI IMPROPRI DELLA RISORSA.....</i>	<i>12</i>
<b>TITOLO III - SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE.....</b>	<b>13</b>
<i>ARTICOLO 28. OGGETTO .....</i>	<i>13</i>
<i>ARTICOLO 29. OBBLIGO DI IMMISSIONE IN FOGNATURA PUBBLICA.....</i>	<i>13</i>
<i>ARTICOLO 30. CONCESSIONE PERMESSO DI ALLACCIAMENTO .....</i>	<i>13</i>
<i>ARTICOLO 31. TARIFFE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE.....</i>	<i>13</i>
<b>TITOLO IV - RILEVAZIONE DEI CONSUMI, CALCOLO DEI CORRISPETTIVI, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO .....</b>	<b>14</b>



ARTICOLO 32.	RILEVAZIONE DEI CONSUMI.....	14
ARTICOLO 33.	FATTURAZIONE DEI CONSUMI.....	14
ARTICOLO 34.	TARIFFE E CORRISPETTIVI.....	15
ARTICOLO 35.	DEPOSITO CAUZIONALE AMMINISTRATIVO.....	15
ARTICOLO 36.	MODALITÀ STRAORDINARIE DI PAGAMENTO.....	15
ARTICOLO 37.	INTERESSI DI MORA.....	15
ARTICOLO 38.	MANCATO PAGAMENTO E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA IDRICA.....	15
ARTICOLO 39.	RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ.....	15
ARTICOLO 40.	RECUPERO CREDITI.....	16

**TITOLO V - DISCIPLINA PER IL SERVIZIO DI RIFORNIMENTO IDRICO SOSTITUTIVO A MEZZO****AUTOBOTTE COMUNALE..... 17**

ARTICOLO 41.	OGGETTO.....	17
ARTICOLO 42.	DISCIPLINA DEL TRASPORTO DELL'ACQUA.....	17
ARTICOLO 43.	TIPO DI FORNITURA.....	17
ARTICOLO 44.	DOMANDA DI FORNITURA.....	17
ARTICOLO 45.	TENUTA DEL REGISTRO.....	17
ARTICOLO 46.	DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE.....	17

**TITOLO VI - DISCIPLINA PER IL PRELIEVO DI ACQUA DAI PUNTI DI CARICAMENTO COMUNALI DA****PARTE DI AUTOBOTTI PRIVATE..... 18**

ARTICOLO 47.	OGGETTO.....	18
ARTICOLO 48.	USO DELL'ACQUA.....	18
ARTICOLO 49.	SOGGETTI AMMESSI ALLA FORNITURA.....	18
ARTICOLO 50.	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA.....	18
ARTICOLO 51.	DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE.....	18
ARTICOLO 52.	TERRITORIO DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO.....	18
ARTICOLO 53.	INTERRUZIONE DEL SERVIZIO.....	18
ARTICOLO 54.	DIVIETI.....	18
ARTICOLO 55.	REVOCA DELL'AUTORIZZAZIONE.....	18

**TITOLO VII - DISPOSIZIONI FINALI..... 20**

ARTICOLO 56.	SANZIONI.....	20
ARTICOLO 57.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DELL'UTENTE.....	20
ARTICOLO 58.	OBBLIGATORietà DEL RISPETTO DEL PRESENTE REGOLAMENTO.....	20
ARTICOLO 59.	DECORRENZA.....	20
ALLEGATO A - COSTI PER PRESTAZIONI ACCESSORIE.....		21

## TITOLO I - NORME GENERALI

### **Articolo 1. OGGETTO**

1. Il presente Regolamento disciplina le modalità di fornitura dell'acqua e la gestione del Servizio Idrico Integrato, di seguito denominato SII, come definito dalle leggi vigenti in materia. Il Regolamento contiene le disposizioni per l'impiego delle reti e degli impianti di acquedotto, delle fognature e degli impianti di depurazione e regola i rapporti tra il Comune, che può gestire il servizio in autonomia o per il tramite di un ente gestore, e i singoli utenti.
2. Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche e costituiscono una risorsa che è salvaguardata e utilizzata secondo criteri di solidarietà.
3. Qualsiasi uso delle acque è effettuato salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.
4. Gli usi delle acque sono indirizzati al risparmio e al rinnovo delle risorse per non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la fauna e la flora acquatiche, i processi geomorfologici e gli equilibri idrologici.

### **Articolo 2. AMBITO ED EFFICACIA DEL REGOLAMENTO**

1. Il presente Regolamento si applica nel Comune di S. Stefano di Camastra e obbliga tutti gli utenti del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione). Esso dovrà essere ritenuto parte integrante di ogni contratto di fornitura dell'acqua senza che ne occorra la materiale trascrizione.

### **Articolo 3. CORRETTO E RAZIONALE USO DELL'ACQUA**

1. L'acqua costituisce una risorsa che va tutelata e utilizzata secondo criteri di correttezza e razionalità. Si intende corretto e razionale l'uso dell'acqua teso ad evitare gli sprechi, a favorire il rinnovo delle risorse, a non pregiudicare il patrimonio idrico e la vivibilità dell'ambiente.
2. Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti a condizione che le risorse idriche siano sufficienti e purché non ne sia pregiudicata la qualità. L'Utente si impegna ad utilizzare l'acqua per soddisfare le proprie necessità adottando tecniche e comportamenti utili a ridurre lo spreco della risorsa e al riutilizzo della stessa, ove possibile, nel rispetto di quanto indicato nel presente Regolamento.

### **Articolo 4. INTERRUZIONI E LIMITAZIONI DELLA FORNITURA**

1. Il Comune, d'ora innanzi denominato "Gestore", si impegna a fornire l'acqua salvo cause di forza maggiore. L'interruzione di deflusso o la diminuzione di pressione dovute a causa accidentali o di forza maggiore, anche non direttamente imputabili al Gestore, non danno luogo a risarcimento di danni né a riduzioni di corrispettivi. Il Gestore può interrompere la fornitura del servizio per manutenzione o altre esigenze, arrecando, compatibilmente con le necessità del servizio, il minimo disturbo all'utenza.
2. Il Gestore, in caso di eccezionali eventi climatici o idrogeologici e di calamità, tramite gli opportuni provvedimenti, può determinare condizioni di riduzione e/o razionamento delle forniture di acqua. In caso di interruzione programmata del servizio, il Gestore si impegna a dare preventivo avviso mediante idonee e proporzionate modalità, in funzione del numero di utenze interessate.

### **Articolo 5. DEFINIZIONI**

1. Agli effetti del presente Regolamento valgono le seguenti definizioni:
  - Acque destinate al consumo umano: le acque trattate o non trattate, destinate ad uso potabile, per la preparazione di cibi e bevande o per altri usi domestici.
  - Allacciamento: opere necessarie alla fornitura dell'acqua all'utenza. Comprende: 1) l'opera di presa dalla condotta principale (ovvero lo stacco sulla stessa), 2) la tubazione di allacciamento, 3) i dispositivi idraulici necessari al collegamento fra l'opera di presa ed il misuratore di consumi.
  - Allacciamento congiunto: allacciamento eseguito in seguito alla richiesta contemporanea di allacciamento alla rete idrica e alla rete fognaria.
  - Allacciamento fuori standard: tra i lavori definiti complessi o fuori standard rientrano i seguenti casi: 1) lunghezza della derivazione maggiore di 20 metri, 2) realizzazione di impianto di sollevamento intermedio, 3) diametro della derivazione maggiore di due pollici, 4) interferenza con strade provinciali, regionali e statali, attraversamenti di fossi, torrenti, fiumi, ferrovie, o di aree soggette a vincolo, 5) attraversamento di sottoservizi con fasce di rispetto molto vincolanti che determinano una richiesta di autorizzazione non ordinaria.
  - Autolettura: la rilevazione da parte dell'Utente e la successiva comunicazione all'ufficio competente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore.



- Carta del Servizio Idrico Integrato (SII): allegato del presente Regolamento, come parte integrante e sostanziale, che fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio. È redatta in attuazione delle direttive impartite dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e dal D.P.C.M. 29.4.1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato (SII)" ed integrata in attuazione della Delibera AEEGSI n. 655/2015 riguardante la Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII).
- Conguaglio: il procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta suddivisione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e la corretta applicazione delle relative tariffe.
- Contatore: strumento per la misurazione dell'acqua erogata.
- Contratto di utenza: è il contratto di fornitura che l'Utente stipula con il Gestore e con il quale si impegna al rispetto del presente Regolamento.
- Deposito cauzionale: importo versato dall'Utente a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti a fronte della prestazione del servizio, da versare in misura pari al corrispettivo medio trimestrale dovuto. È restituito al titolare del contratto alla cessazione del contratto ma può essere incamerato dal Gestore in caso di inadempimento per essere alla successiva fatturazione nuovamente addebitato (comma 3.7 della Delibera AEEGSI n. 86/2013/R/IDR).
- Disattivazione: sospensione della fornitura all'Utente a seguito della disdetta del contratto o di morosità persistente con sigillatura o rimozione del contatore.
- Disdetta: richiesta di cessazione del contratto di fornitura a cui segue la chiusura del rapporto di utenza con il titolare del contratto stesso.
- Fornitura idrica: somministrazione, tramite l'intero complesso acquedottistico, di acqua destinata al consumo umano secondo gli standard previsti dal DPCM 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche", riportate nella Carta del Servizio Idrico Integrato (SII).
- Gestore del Servizio Idrico Integrato (di seguito "Gestore"): il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato. Il SII del Comune di S. Stefano di Camastra viene gestito in economia.
- Impianto di depurazione: complesso di opere edili e/o elettromeccaniche ed ogni altro sistema atto a ridurre il carico inquinante organico e/o inorganico presente nelle acque reflue, mediante processi fisico-meccanici e/o biologici e/o chimici.
- Impianto di distribuzione interno: le condutture, i raccordi, le apparecchiature installati dopo il punto di consegna. La delimitazione tra impianto di distribuzione interno e rete di distribuzione esterna, di seguito denominato punto di consegna, è costituito di norma dal misuratore di consumi (contatore).
- Lettura: rilevazione da parte del Gestore o da suoi incaricati dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore al fine di consuntivare i consumi.
- Metro Cubo: unità di misura dell'acqua, equivalente a 1000 litri.
- Punto di consegna: il punto di consegna della rete di distribuzione esterna, che separa quest'ultima dall'impianto di distribuzione interno e relative competenze. È posizionato al limite fra la proprietà privata e quella pubblica. Di norma è rappresentato dal misuratore dei consumi; quando quest'ultimo è ubicato all'interno della proprietà privata dell'Utente titolare del contratto di fornitura, il punto di consegna sarà individuato comunque al limite della proprietà pubblica. Per le forniture già esistenti alla data di approvazione del presente Regolamento, se il contatore è interno alla proprietà privata dell'Utente titolare del contratto di fornitura, il punto di consegna è individuato comunque al limite della proprietà pubblica; se il contatore è esterno, è individuato dal contatore stesso. Nei casi di condotte che insistono in proprietà privata non dell'Utente titolare del contratto di fornitura, il Gestore si riserva di individuare il punto di consegna.
- Rete fognaria: il sistema di condotte per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane;
- Rete di distribuzione esterna: le condutture, i raccordi, le apparecchiature installati a monte del punto di consegna, di esclusiva competenza del Gestore.
- Riattivazione: ripristino dell'alimentazione del punto di consegna, che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa effettuata dal Gestore per uno dei motivi di sospensione di cui al presente Regolamento.
- Servizio Idrico Integrato (SII): disciplinato dal D.lgs 152/06, è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.
- Subentro: riattivazione della fornitura dopo la cessazione di un contratto di fornitura esistente. Si ha subentro nel contratto di fornitura idrica e/o allaccio quando interviene una causa che porta alla successione nel contratto stesso.
- Utente: la persona fisica o giuridica a cui è intestato il contratto di fornitura, nonché il consumatore finale allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato (SII), anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza.
- Voltura: variazione del titolare nel contratto di fornitura ancora attivo, nel caso in cui il precedente titolare faccia disdetta del contratto e a questi si sostituisca un nuovo titolare.

**Articolo 6. GESTIONE DEL SERVIZIO**

1. Il Servizio Idrico Integrato (SII) è di esclusiva competenza comunale e può essere gestito in forma diretta o per il tramite di un ente gestore, in quest'ultimo caso, da autorizzare con apposita deliberazione del Consiglio Comunale.

**Articolo 7. STIPULA DEL CONTRATTO**

1. Il contratto, redatto ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di bollo e di registro, è sottoscritto dall'Utente e dall'ufficio competente in un unico originale bollato depositato presso detto ufficio. A richiesta dell'Utente, il contratto può essere redatto in doppio originale o può essere rilasciata copia autentica nelle forme di legge.
2. La spesa del contratto di fornitura e il bollo sono a carico dell'Utente. Le condizioni generali del contratto di somministrazione non possono contenere disposizioni che siano in contrasto con quelle previste dal presente Regolamento.

**Articolo 8. CONTENUTO DEL CONTRATTO**

1. Il contratto deve contenere i seguenti elementi:
  - cognome, nome, data e luogo di nascita del conduttore o del proprietario dell'immobile da approvvigionare o del delegato o dell'amministratore pro-tempore del condominio, suo codice fiscale e/o partita iva;
  - indicazione toponomastica dell'immobile, destinazione urbanistica, indicazione degli estremi catastali, nonché descrizione della sua ubicazione;
  - durata della fornitura;
  - quietanza di versamento;
  - marca da bollo;
  - uso a cui è destinata la fornitura;
  - dichiarazione di accettazione incondizionata delle norme del presente Regolamento.

**Articolo 9. VOLTURA, SUBENTRO E VARIAZIONI CONTRATTUALI**

1. Si ha voltura dell'utenza idrica quando il titolare del contratto rescinde il contratto esistente e a questi subentra contestualmente un nuovo soggetto proprietario.
2. Si ha autorizzazione a terzi nel caso in cui al proprietario subentri l'affittuario dell'immobile.
3. L'Utente ha l'obbligo di comunicare al Gestore ogni variazione nella titolarità dell'utenza. In caso di omessa comunicazione, rispondono in solido degli obblighi contrattuali sia il nuovo Utente di fatto che il precedente Utente. Entrambi i soggetti interessati (volturante e cessante) devono fornire la lettura del contatore, che è fissata come lettura di inizio per chi voltura e di chiusura per chi cessa. La voltura dell'utenza idrica decorre dalla data di stipula del nuovo contratto da parte del nuovo Utente.
4. In caso di morte del titolare dell'utenza, gli eredi e/o i suoi aventi causa sono tenuti ad avvisare tempestivamente il Gestore dell'avvenuto decesso provvedendo alla variazione della titolarità dell'utenza ovvero a richiedere la cessazione della fornitura. Il Gestore potrà rivalersi nei confronti degli eredi in caso di morosità accertata.
5. Nel caso in cui l'Utente non ottemperi a quanto previsto ai commi precedenti, la voltura dell'utenza può essere effettuata d'ufficio dal Gestore che abbia accertato le avvenute modifiche, con applicazione di una sanzione amministrativa pari ad € 50,00.
6. Si ha subentro nel caso di riattivazione della fornitura, successivamente alla cessazione di un contratto di fornitura esistente (contatore chiuso). La richiesta di subentro prevede la riapertura del contatore nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi. È necessario fornire anche la lettura del contatore. Le spese della procedura di subentro sono indicate nell'Allegato A del presente Regolamento. Il deposito cauzionale sarà addebitato nella prima fattura emessa.
7. Per variazione contrattuale si intende una modifica del contratto consistente nella variazione della categoria contrattuale, nel numero delle concessioni servite dal contatore o nell'allaccio alla pubblica fognatura. Le spese delle variazioni contrattuali sono indicate nell'Allegato A del presente Regolamento.

**Articolo 10. MODALITÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO E RIATTIVAZIONE**

1. Gli utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura (es. gli inquilini allo scadere del contratto di locazione), devono darne comunicazione scritta al Gestore e recarsi presso l'ufficio competente per la chiusura contabile dell'utenza.
2. In mancanza di tale disdetta, il titolare del contratto resta unico responsabile nei confronti del Gestore e dei terzi e ne risponde per ogni implicazione economica o di carattere civile ovvero penale. Qualora l'intestatario del contratto in essere risulti irreperibile, la richiesta di recesso può essere sottoscritta anche dall'Utente che subentra, che deve dimostrare la titolarità all'utilizzo dell'immobile e la data di decorrenza di tale titolo. In questo caso, il precedente contratto può essere recesso d'ufficio ma l'attivazione della nuova utenza resta subordinata al pagamento delle quote fisse e dei consumi riconducibili al nuovo Utente.
3. La riattivazione del contatore può essere effettuata esclusivamente dal Gestore, solo dopo che sia stato perfezionato il relativo contratto di fornitura da parte dell'Utente che subentra. In difetto di ciò, il consumo di acqua sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge civili e penali.



## TITOLO II - SERVIZIO ACQUEDOTTO

### **Articolo 11. OGGETTO DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO**

1. Il titolo II disciplina la fornitura dell'acqua e le condizioni per la realizzazione o la modifica dell'allacciamento alle reti di distribuzione. Sono oggetto di questo titolo del Regolamento:
  - il procedimento di allacciamento alla rete acquedottistica;
  - le norme tecniche generali di allacciamento, di uso e di gestione della rete acquedottistica;
  - la gestione amministrativa dell'utenza;
  - la gestione degli impianti di fornitura dell'acqua.

### **Articolo 12. TIPI DI FORNITURA**

1. Le forniture si distinguono, ai fini dell'utilizzazione e dell'applicazione delle tariffe, nei seguenti tipi:
  - Utenza domestica: è considerata tale, ai fini del presente Regolamento, l'utenza che utilizza l'acqua per l'alimentazione, per i servizi igienici e per gli altri impieghi di natura domestica effettuati all'interno di unità abitative e loro pertinenze, purché tali usi siano rivolti al nucleo familiare e non configurino un'attività economica e produttiva o avente finalità di lucro. Le pertinenze, ai sensi dell'art. 817 del Codice Civile, in quanto opere non autonome ma annesse all'immobile principale, seguono la stessa destinazione di quest'ultimo. La tariffa per utenza domestica non può essere applicata in caso di utilizzo promiscuo con negozi, uffici, attività produttive in generale.
  - Utenza non domestica: è l'utenza destinata ad usi non domestici, concessa per gli immobili diversi dalle abitazioni (es. esercizi commerciali, bar, supermercati, ristoranti, laboratori artigianali, trattorie, studi professionali, banche, alberghi, campeggi, scuole, biblioteche, centri didattici, centri sociali, musei, magazzini, impianti sportivi, chiese, uffici pubblici e privati, laboratori, officine, autorimesse e simili).
  - Utenza comunità: appartengono a questa categoria le concessioni in favore delle istituzioni pubbliche o private che ospitano persone per il soddisfacimento di esigenze di natura sanitaria, assistenziale o sociale, come ospedali, case di cura, case di riposo, case di ospitalità, collegi, carceri, monasteri, caserme e simili;
  - Utenza cantiere: riguarda i consumi delle attività di impresa nella conduzione dei cantieri edili;
  - Utenza pubblica: riguarda i consumi per l'alimentazione delle bocche antincendio, fontanelle pubbliche e/o ornamentali e altri usi pubblici;
  - Utenza temporanea e/o occasionale: riguarda i consumi per manifestazioni, sagre, pubblici spettacoli e simili;
  - Utenza istituzionale: riguarda i consumi di utenze a servizio delle sedi municipali, delle sue delegazioni e delle scuole comunali;
  - Utenza a mezzo autobotti comunali: riguarda i consumi di residenti di ambiti territoriali sprovvisti di acquedotto;
  - Utenza a mezzo autobotti private: riguarda i consumi effettuati da operatori privati che riforniscono utenze in ambiti territoriali sprovvisti di acquedotto.

### **Articolo 13. DURATA DEL CONTRATTO DI FORNITURA**

1. La fornitura dell'acqua è concessa previa sottoscrizione del relativo contratto di fornitura, alle condizioni di cui al presente Regolamento. I contratti di fornitura decorrono dalla data di stipula e sono a tempo indeterminato, fatta eccezione, in ordine alla temporalità, per utenze temporanee e/o occasionali.
2. Il contratto, salvo quanto previsto per le utenze temporanee e/o occasionali, si rinnova tacitamente in assenza di disdetta di una delle parti. La disdetta da parte del Gestore deve essere adeguatamente motivata. La disdetta inoltrata nel corso dell'anno avrà effetto dalla chiusura del contatore, dal contestuale pagamento di tutte le somme dovute e dalla restituzione del deposito cauzionale versato.
3. Il tacito rinnovo si intende effettuato sulla base delle condizioni e delle tariffe contenute nel Regolamento vigente alla data del rinnovo stesso.

### **Articolo 14. DOMANDA DI FORNITURA**

1. La domanda di fornitura d'acqua deve essere presentata da chiunque occupi o conduca a qualunque titolo unità immobiliari, a qualsiasi uso adibite, utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Gestore e deve essere firmata dal richiedente o da un suo delegato o, in caso di persona giuridica, dal suo legale rappresentante.
2. È fatto obbligo all'Utente di comunicare al Gestore ogni modifica, successivamente intervenuta che, in quanto tale, comporti una variazione delle condizioni contrattuali originarie. La stessa ha validità dalla data di protocollo apposto sulla comunicazione.
3. Le variazioni contrattuali potranno essere applicate d'ufficio nel caso in cui sia il Gestore ad accertare le avvenute modifiche, previa comunicazione all'Utente.



4. Il contratto di fornitura non può essere stipulato nel caso in cui non risulti effettuato il versamento dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento. Le spese di bollo, amministrative e il deposito cauzionale inerenti ai contratti sono a carico degli utenti.
5. La fornitura dell'acqua è effettuata ai piedi del fabbricato, con il sistema di consegna a deflusso libero e può essere unica o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per ogni singola unità abitativa, ai sensi e per gli effetti del disposto della lettera d) comma 1, art. 5 della L. 5.1.94 n. 36, così come modificata dal D.lgs. 11.5.99 n. 152, è concesso un solo contratto di utenza avente regolare contatore idrometrico e regolare contratto che potrà essere intestato come segue:
  - al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che detiene od occupa con titolo (contratto di affitto o di uso gratuito regolarmente registrati) e a seguito di autorizzazione da parte del proprietario, l'immobile in cui deve essere utilizzato il servizio; i co-abitanti e/o co-utilizzatori dei locali devono comunque essere dichiarati e restano responsabili solidalmente dei consumi nonché del pagamento delle fatture relative al Servizio Idrico Integrato (SII);
  - ad uno dei fruitori su delega scritta degli altri fruitori, che restano solidalmente responsabili per i consumi riscontrati e per il pagamento delle fatture, in caso di un fabbricato composto da più unità abitative;
  - all'amministratore di condominio pro-tempore su delega scritta dei condomini fruitori che restano responsabili solidalmente dei consumi nonché del pagamento delle fatture relative al Servizio Idrico Integrato (SII), in caso di costituzione di condominio ai sensi di legge.
  - all'impresario edile o al proprietario della costruzione in caso di fornitura per uso cantiere. Non potranno essere accolte domande di somministrazione da destinare a edifici privi di concessione o autorizzazione edilizia nel rispetto della L.R. 37/85 e s.m.i.
6. L'intestatario è pienamente responsabile nel caso di inadempienze alle disposizioni contenute nel presente Regolamento.

#### **Articolo 15. PUNTO DI CONSEGNA, PRESSIONE DI FORNITURA E PORTATA MASSIMA DERIVABILE**

1. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 del D. Lgs. n. 31 del 2.2.2001, il punto di consegna coincide con la posizione del contatore posto a quota piano terra.
2. La pressione ai punti di consegna e le portate erogate sono quelle consentite dalla rete esistente e possono subire limitazioni o sospensioni a causa di lavori o per causa di forza maggiore o per esigenze di efficienza complessiva del servizio.

#### **Articolo 16. MODALITÀ DI PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO DI FORNITURA**

1. Per avere diritto alla fornitura, il richiedente, oltre al pagamento del corrispettivo previsto per l'eventuale allacciamento (vedi Allegato A) e delle competenze accessorie previste dal presente Regolamento, dovrà provvedere alla firma del contratto, documento che impegna il Gestore alla fornitura dell'acqua.
2. All'atto della stipula del contratto, il richiedente certifica, nelle forme di legge, la disponibilità dell'immobile in qualità di proprietario o utilizzatore e la regolarità dello stesso in riferimento alle norme urbanistiche vigenti.
3. Ad ogni contratto corrisponde l'installazione di un solo contatore. All'atto della stipula, l'Utente riceverà una copia del presente Regolamento e della Carta dei Servizi.

#### **Articolo 17. ALLACCIAMENTO ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE**

1. Si intende per allacciamento l'insieme di tutte le opere civili ed idrauliche atte all'approvvigionamento idrico di una o più utenze poste anche in immobili diversi. Fanno parte integrante dell'allacciamento le opere di collegamento alla condotta comunale della tubazione di allaccio fino al contatore munito di rubinetto di intercettazione a monte dello stesso.
2. L'acqua viene fornita all'Utente a valle del contatore. Le opere di allacciamento ed eventuale potenziamento della rete a servizio dell'Utente, fino al contatore compreso, sono eseguite dal privato previo rilascio dell'autorizzazione alle seguenti condizioni:
  - che i lavori siano eseguiti da personale specializzato secondo le direttive riportate nell'autorizzazione rilasciata dall'Ufficio Tecnico Comunale;
  - che i lavori siano realizzati entro i termini di validità dell'autorizzazione;
  - che siano assunte, dalla ditta esecutrice, tutte le responsabilità che l'esecuzione dei lavori comporta, sia per quanto riguarda la segnaletica ai fini infortunistici, la regolamentazione del traffico nonché danni ad eventuali sottoservizi;
  - che venga ripristinata a regola d'arte la sede stradale con annessa segnaletica orizzontale eventualmente danneggiata, ove esistente.
3. L'autorizzazione per l'esecuzione dell'allaccio idrico è subordinata al deposito cauzionale di cui all'Allegato A, a garanzia della corretta esecuzione del ripristino stradale, da restituire dopo la verifica di cui al successivo comma.
4. Trascorsi 30 (trenta) giorni dalla ultimazione dei lavori, verificata l'assenza di perdite e il regolare ripristino della sede viaria, si procederà al rilascio del verbale di presa in carico dell'allaccio e si autorizzerà lo svincolo del deposito





cauzionale. Tutti gli impianti insistenti sul suolo pubblico, passano da quel momento, nella piena proprietà e disponibilità del Comune.

5. Le caratteristiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al dimensionamento, al tracciato delle tubazioni e alla posizione del contatore, sono definite dal Gestore.
6. Il manufatto di alloggiamento del contatore è predisposto a cura e spese dell'Utente su indicazione del Gestore, di norma al confine tra la proprietà privata e il suolo pubblico, accessibile dall'esterno. Solo eccezionalmente, verificata l'effettiva impossibilità di altre soluzioni, il Gestore può autorizzare il posizionamento del contatore all'interno della proprietà, il più possibile in prossimità del confine di proprietà.

#### **Articolo 18. MODALITÀ DI PERFEZIONAMENTO DELLA RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO**

1. Per ottenere la concessione, l'interessato deve presentare domanda su apposito modulo fornito dal Gestore. La domanda deve contenere:
  - l'indicazione delle generalità del richiedente e la sua residenza; per le persone giuridiche la sede legale e le generalità del legale rappresentante;
  - il codice fiscale o la partita IVA;
  - il titolo in base al quale si richiede l'allaccio (es. proprietario, locatario, etc.);
  - l'uso per il quale è richiesta la concessione;
  - la ricevuta dell'avvenuto versamento del deposito cauzionale di cui all'Allegato A.
2. Deve essere allegata alla domanda, a seconda del tipo di concessione, la seguente documentazione:
  - copia dell'atto comprovante la proprietà o il possesso dell'immobile per il quale si richiede l'allacciamento;
  - autorizzazione del proprietario a presentare la suddetta istanza e contratto di affitto regolarmente registrato;
  - per i cantieri edili, copia della concessione a edificare e in generale copia delle certificazioni prescritte da norme di legge e regolamenti vigenti in materia edilizia e di occupazione dei suoli pubblici e copia del progetto approvato in scala 1:100 firmato in calce dal tecnico;
  - certificazione di legittimità e di destinazione urbanistica dell'immobile;
  - certificato catastale;
  - in tutti i casi in cui la richiesta viene effettuata da persona giuridica soggetta all'iscrizione presso la C.C.I.A.A., certificato di iscrizione o autocertificazione ai sensi di legge;
  - in tutti i casi di richiesta effettuata per conto di un condominio, verbale dell'assemblea dei condomini fruitori dell'utenza idrica condominiale, in cui risultino chiaramente identificate, oltre alla persona delegata a sottoscrivere il contratto di concessione, anche l'identità di tutti i condomini fruitori che dovranno assumersi, insieme al firmatario, egualmente ed individualmente, tutte le responsabilità e le obbligazioni scaturenti dal contratto di concessione.
3. Il richiedente deve allegare alla domanda l'attestazione del versamento effettuato dell'importo riportato nell'Allegato A quale onere fisso per l'espletamento del sopralluogo tecnico propedeutico all'allaccio.
4. La richiesta di autorizzazione per l'esecuzione dei lavori di realizzazione della presa non impegna il Gestore alla fornitura idrica, che è concessa solo quando è formalizzato il relativo contratto di fornitura. I soggetti che hanno presentato domanda di allaccio e non hanno completato la definizione del procedimento tecnico amministrativo per la stipula del contratto, incorrono nella sanzione pecuniaria di € 250,00 (duecentocinquanta/00), nonché al pagamento del quantitativo d'acqua eventualmente consumato nel periodo decorrente dalla data di richiesta di allaccio sino alla data di accertamento dell'abuso stimato, nel caso in cui non sia stato collocato un contatore idrometrico, stimato in proporzione ad un presunto consumo annuo medio di mc 55 per ogni residente per utenze domestiche, di mc 0,40 annui per ogni mq di area verde, pertinenza dell'abitazione, e di un consumo determinato secondo i parametri indicati al successivo articolo 24 per le utenze non domestiche, con l'applicazione del doppio della tariffa corrispondente al tipo di concessione richiesta.
5. Nell'accogliere la domanda di allacciamento, il Gestore fissa un appuntamento per effettuare un sopralluogo sul posto in presenza del soggetto richiedente o di un suo incaricato. I lavori sono eseguiti a cura e spese del richiedente.
6. Per poter usufruire del servizio d'acquedotto l'Utente dovrà corrispondere gli oneri di allacciamento di cui all'allegato A. Il pagamento dell'onere di allacciamento non dà all'Utente alcun titolo di proprietà sulle opere realizzate.

#### **Articolo 19. PROPRIETÀ**

1. La proprietà degli allacciamenti realizzati è del Comune, che si riserva la possibilità di utilizzare la parte di allacciamento posta a monte del contatore per effettuare eventuali nuove derivazioni senza che l'Utente possa richiedere indennizzi di alcun genere.
2. Gli impianti e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua dal limite della proprietà pubblica sono di proprietà dell'Utente che deve provvedere alla loro manutenzione, nel rispetto delle vigenti norme in materia e di quelle prescritte dal Gestore. Fatta eccezione per le reti di distribuzione che attraversano proprietà private al fine di servire altri utenti, le tubazioni si intendono di proprietà comunale fino al limite con la proprietà privata dell'Utente.
3. Gli impianti interni alle proprietà private devono essere dotati, in corrispondenza del limite di proprietà pubblica, di saracinesca di sezionamento allocata in apposito alloggiamento chiuso, installato a cura e spese dell'Utente. Il contatore e la saracinesca dovranno essere posti in una nicchia sul muro perimetrale dell'immobile, al margine della



strada e rialzati rispetto alla stessa, al fine di renderli accessibili al Gestore o al personale dell'Ufficio Tecnico Comunale. Pertanto, il confine di competenza della manutenzione spettante al Gestore coincide con il margine della strada comunale. Questa norma si applica anche agli impianti già esistenti alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, anche se dotati di contatore posto in proprietà privata.

4. L'Utente deve adottare tutti i provvedimenti atti a prevenire dispersioni di acqua sull'impianto di propria competenza.
5. Gli impianti per la distribuzione dell'acqua nell'interno della proprietà privata, a valle del punto di consegna coincidente con il confine della proprietà pubblica, sono realizzati a cura e spese dell'Utente.
6. Gli impianti di nuova realizzazione e le manutenzioni straordinarie devono essere eseguiti secondo le disposizioni vigenti in materia. Nel caso in cui vengano riscontrate irregolarità, il Gestore può sospendere la fornitura senza alcun preavviso, riattivandola solo dopo che l'Utente avrà eseguito, a sua cura e spese, le necessarie modifiche. Gli utenti rispondono della buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Il Gestore inoltre non assume nessuna responsabilità per i danni procurati dal cattivo funzionamento degli impianti interni medesimi.

#### **Articolo 20. FORNITURE PARTICOLARI E SPECIALI**

1. Il Gestore si riserva la facoltà, previo pagamento di congruo deposito cauzionale, di concedere forniture straordinarie e temporanee in casi particolari (cantieri, impianti provvisori, fiere, spettacoli, mostre, congressi, manifestazioni sportive e per esigenze di pubblica utilità e sicurezza), utilizzando collegamenti provvisori alle bocche antincendio, alle fontane o ad altre prese esistenti sulla rete.
2. La fatturazione dei relativi consumi avverrà o con installazione di un contatore oppure in base a una stima di consumo forfettario come previsto all'art. 24 del presente Regolamento, con applicazione delle tariffe in vigore.

#### **Articolo 21. DIVIETO DI SUBFORNITURA**

1. È vietata la cessione di acqua a terzi sotto qualsiasi forma. In caso di inadempimento di tale obbligo da parte dell'Utente, il Gestore ha il diritto di risolvere il contratto di fornitura senza obbligo alcuno di preavviso.

#### **Articolo 22. OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE, DIVIETI**

1. All'Utente sono richieste tutta la diligenza e le attenzioni necessarie affinché siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti gli impianti, i materiali e gli apparecchi di misurazione installati presso l'utenza stessa. In particolare, l'Utente dovrà:
  - segnalare tempestivamente al Gestore eventuali danni o deficienze di qualsiasi genere sulla condotta a monte del contatore;
  - ricercare, ed eventualmente eliminare immediatamente, qualunque guasto sulle proprie condotte a valle del contatore che possa provocare dispersioni d'acqua;
  - utilizzare tutte le precauzioni necessarie affinché eventuali rotture in un qualunque punto dell'allacciamento non causino danni per allagamenti o altro;
  - effettuare l'autolettura dei consumi idrici registrati dal contatore quando gli sia richiesto dal Gestore;
  - consentire al personale incaricato dal Gestore di effettuare la lettura del contatore nel caso in cui questo sia collocato all'interno della proprietà.
2. È fatto espressamente divieto di:
  - collegare pompe di qualunque natura e tipologia direttamente alla tubazione di allacciamento;
  - fare uso dell'acqua per scopi diversi da quelli previsti nel contratto di fornitura.

#### **Articolo 23. INSTALLAZIONE DEL CONTATORE**

1. Il contatore è installato dall'Utente previa autorizzazione, direzione e controllo del Gestore. Il gruppo di misura si compone delle seguenti parti ordinate da monte a valle:
  - rubinetto di arresto di monte;
  - sfiato (ove richiesto);
  - contatore con sigillo;
  - rubinetto di arresto di valle;
  - rubinetto di scarico;
  - valvola di ritegno(ove richiesto);
  - riduttore di pressione(ove richiesto).
2. Tutti i dispositivi sono obbligatori. È ammesso anche l'utilizzo di singoli apparecchi dotati di più funzioni.
3. Per immobili con due o più utenze di tipo condominiale, l'installazione dei contatori può avvenire, in deroga, all'interno di spazi comuni purché facilmente accessibili, protetti dagli agenti atmosferici e in posizioni che consentano una facile manutenzione e lettura.
4. Lo spostamento di contatore può essere effettuato dall'Utente con oneri a suo carico, previa autorizzazione del Gestore, sotto la direzione, il controllo e la vigilanza di quest'ultimo.

5. Qualora l'Utente o il Gestore ravvisino anomalie nel funzionamento del contatore, sono tenuti ad informare l'altra parte al fine di procedere al ripristino del dispositivo. Le sostituzioni del contatore sono effettuate dall'Utente, previa autorizzazione del Gestore e a spese dell'Utente.
6. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore può dar luogo alla sospensione dell'erogazione e alla risoluzione del contratto, nonché all'applicazione di una sanzione pecuniaria di euro 500,00 e ad azione giudiziaria nei confronti dell'Utente. All'Utente è addebitato anche il corrispettivo dell'acqua dispersa o sottratta abusivamente, comprensiva del canone di fognatura e depurazione, calcolandone l'importo sulla base dei consumi forfettari indicati all'art. 24 del presente Regolamento, con applicazione delle tariffe in vigore.
7. Qualora un Utente o il Gestore ritengano irregolare il funzionamento del contatore, possono richiedere/effettuare le verifiche sulla regolarità del funzionamento dello stesso. Della verifica del contatore sarà redatto apposito verbale.
8. Se gli errori di misura riscontrati dalla verifica saranno compresi nei limiti di tolleranza (5% in più o in meno sulla media dei consumi) il contatore sarà ritenuto regolare e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi. Se la richiesta di verifica è stata avanzata dall'Utente, gli oneri sostenuti dal Gestore per l'esecuzione della verifica saranno posti a carico dell'Utente stesso, secondo i costi riportati nell'Allegato A.
9. Il Gestore, per esigenze di natura tecnica, può disporre la sostituzione del contatore, addebitandone i costi all'Utente. A decorrere dalla data di entrata in vigore del presente Regolamento, i contatori installati per le nuove utenze o in sostituzione di dispositivi esistenti dovranno essere dotati di caratteristiche idonee per la lettura dei consumi da remoto (telelettura), secondo le indicazioni che successivamente saranno stabilite dalle nuove Autorità d'Ambito.

#### **Articolo 24. CONSUMO FORFETTARIO UTENZE DOMESTICHE E UTENZE NON DOMESTICHE**

1. Qualora il Gestore non abbia alcuna possibilità, per ragioni oggettive (es. malfunzionamento, rottura o mancanza del contatore), di procedere alla misurazione dei volumi di consumo, provvede ad applicare i sottostanti parametri per quantificare i volumi di acqua consumati:
  - per le utenze domestiche residenti, sulla base del consumo individuale, calcolato secondo la seguente formula:  $150 \times 365/1000 = 54,75$  metri cubi, con arrotondamento a mc 55 (consumo annuo per ogni residente)<sup>1</sup>;
  - per le utenze domestiche non residenti (uso stagionale dell'immobile), sulla base del consumo individuale, calcolato secondo la seguente formula:  $150 \times 365/1000 = 54,75$  metri cubi, con arrotondamento a mc  $55/12 \times 3$  (mesi estivi) = 13,74 metri cubi, con arrotondamento a mc 14 (consumo annuo per ogni appartenente al nucleo familiare);
  - per le aree verdi pertinenti all'unità abitativa: 0,4 mc per ogni mq di verde<sup>2</sup>.
2. La stima dei volumi per le utenze non domestiche è effettuata secondo la media dei consumi rilevata per tipologie di utenze simili o assimilabili.
3. Il Gestore si riserva comunque di effettuare un conguaglio sui consumi addebitati forfettariamente qualora riscontri obiettivi maggiori o minori consumi, al di fuori della tolleranza del 5% di cui all'articolo precedente.
4. Nel caso in cui l'Utente richieda il ricalcolo della fattura in quanto immobile non utilizzato, all'istanza deve essere allegata idonea documentazione comprovante il distacco dalle utenze (elettricità e gas), riferito all'anno in cui si chiede il ricalcolo della fattura.
5. Al verificarsi dei requisiti descritti al precedente comma la bolletta idrica viene calcolata con applicazione della quota fissa pari al canone idrico.

#### **Articolo 25. MANUTENZIONE DEI CONTATORI E IMPIANTI INTERNI ALL'UTENZA**

1. All'Utente competono la realizzazione, la manutenzione, le eventuali modifiche e l'esercizio dell'impianto interno secondo le vigenti normative. È inoltre compito dell'Utente provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria del manufatto di alloggiamento del contatore e alla predisposizione di idonea protezione da fattori di deterioramento o usura. L'Utente ha l'obbligo di sostituire il contatore deteriorato o illeggibile.
2. È opportuno inoltre che l'Utente verifichi con regolarità la presenza di perdite d'acqua causate da guasti agli impianti interni di proprietà. L'Utente è tenuto al ripristino immediato dei guasti riscontrati. Eccezionalmente, in caso di dispersioni d'acqua nell'impianto privato dell'Utente non dovute a negligenza ma per cause imprevedute e comunque per perdite occulte, il Gestore potrà applicare la tariffa base ai consumi eccedenti quelli normali dell'Utente.

#### **Articolo 26. CUSTODIA DEI CONTATORI**

1. L'Utente ha l'obbligo di mantenere sgombri e puliti gli alloggiamenti dei contatori. Tutti gli apparecchi di misura vengono dotati di apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore. Qualora il personale dipendente del Gestore accerti la manomissione del sigillo, dovrà provvedere all'immediato ripristino dello stesso addebitando all'Utente le relative spese secondo quanto espressamente previsto nella tariffa. La ripetuta rimozione del sigillo, o qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore, danno luogo ad azione giudiziaria nei

<sup>1</sup> Il parametro dei 150 l consumati corrisponde al volume dell'acqua che l'ente erogatore deve garantire, al rubinetto, per ogni abitante al giorno, così come stabilito dal D.P.C.M. n. 47 del 04/03/1996.

<sup>2</sup> Il parametro è stato desunto da uno studio effettuato dal Consiglio Nazionale delle Ricerche.



- confronti dell'Utente, alla sospensione immediata dell'erogazione, alla risoluzione del contratto di fornitura e all'applicazione delle sanzioni di cui all'Allegato A.
2. Per i contatori già installati alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, il Gestore può prescrivere l'esecuzione dei lavori necessari per rendere agevole la lettura, disponendo, eventualmente, una diversa ubicazione del contatore. Ove l'Utente, senza idonea giustificazione, non vi provveda entro i 60 (sessanta) giorni successivi alla notifica della prescrizione, il Gestore dispone la sospensione dell'erogazione.
  3. L'Utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgomberi e puliti i pozzetti o nicchie dei contatori, la botola del pozzetto e lo sportello della nicchia.

#### **Articolo 27. USI IMPROPRI DELLA RISORSA**

1. Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:
  - sigilli manomessi, anche senza prelievo abusivo;
  - spostamento non autorizzato del misuratore;
  - manomissione e rottura del contatore, anche senza prelievo abusivo;
  - presenza di by-pass su condotta fornita di misuratore;
  - inversione del misuratore;
  - prelievo abusivo da bocca antincendio;
  - utilizzo diverso da quello indicato nel contratto;
  - cessione a terzi senza esplicita autorizzazione del Gestore.
2. È fatto divieto di prelevare acqua senza un regolare contratto o allacciandosi senza l'intervento del Gestore sulla rete idrica, di utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli consentiti dal Regolamento, di prelevare l'acqua senza un idoneo contatore o di prelevarne, anche parzialmente, mediante presa a monte del contatore.
3. Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti se non espressamente autorizzati dal Gestore del Servizio Idrico Integrato.
4. Qualora siano provocati guasti alle tubazioni per negligenza o colpa di chi esegue lavori in prossimità delle tubazioni, il Gestore ha diritto al rimborso conseguente all'interruzione effettuata per le dispersioni di acqua riscontrate. La riparazione, è eseguita a spese di chi ha provocato il guasto.
5. Ogni danno e conseguente spesa derivanti da incuria o manomissione del contatore sono a carico dell'Utente, che per i casi più gravi può anche subire la sospensione della fornitura.
6. Nel caso di uso differente da quello autorizzato nel contratto o modifica d'uso successiva alla stipula del contratto e non comunicata, ovvero nei casi di mancata comunicazione del subentro da parte del reale utilizzatore del servizio, l'Utente deve saldare il consumo pregresso alla tariffa corretta per la tipologia d'uso effettiva con l'applicazione della penale prevista nel Regolamento, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.
7. Nei casi di uso del servizio senza contratto, o senza nulla osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrati dal titolare del contratto, o in casi rottura dolosa o inversione del contatore, l'Utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso, con applicazione della penale prevista nel Regolamento, oltre ad eventuale rimborso per le spese di ricerca e i costi di verifica e istruttoria.
8. Le precedenti elencazioni sono puramente esemplificative. Nelle relative casistiche vanno fatte confluire tutte le violazioni che possano essere considerate simili, in particolare, riguardo all'elemento soggettivo che le contraddistingue.
9. Per gli usi impropri indicati ai precedenti commi si applicano le sanzioni previste all'art. 41 del presente Regolamento.



### TITOLO III - SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE

#### **Articolo 28. OGGETTO**

1. Il presente titolo del Regolamento stabilisce le norme per l'immissione delle acque di scarico nelle reti fognarie, così come definite dal D.lgs n. 152/06, e le norme per la depurazione delle medesime. Per quanto non espressamente disciplinato nel presente Regolamento, si richiama la normativa vigente in materia, in particolare il D.lgs 152/2006.

#### **Articolo 29. OBBLIGO DI IMMISSIONE IN FOGNATURA PUBBLICA**

1. Tutti gli scarichi di acque reflue domestiche e industriali compatibili, originati all'interno delle zone servite da fognatura pubblica, devono essere allacciati alla rete di fognatura secondo le prescrizioni del presente Regolamento. Le costruzioni, nuove o esistenti, ubicate in zone non servite da fognatura pubblica, dovranno attenersi, per lo scarico delle proprie acque di rifiuto, alle disposizioni stabilite dal D.lgs 152/2006, dalla normativa regionale e loro modificazioni ed integrazioni.

#### **Articolo 30. CONCESSIONE PERMESSO DI ALLACCIAMENTO**

1. Le opere destinate ad allacciare gli scarichi di acque reflue domestiche e industriali alla fognatura pubblica sono realizzate dal privato, previa espressa autorizzazione del Gestore e sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Gestore.
2. Il permesso di allacciamento deve essere richiesto su apposito modello fornito dal Gestore.
3. L'autorizzazione per l'esecuzione dell'allaccio fognario è subordinata al deposito cauzionale di cui all'Allegato A, a garanzia della corretta esecuzione del ripristino stradale, da restituire trascorsi 30 (trenta) giorni dalla ultimazione dei lavori, previa verifica della corretta esecuzione degli stessi.

#### **Articolo 31. TARIFFE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

1. La quota di tariffa riferita al servizio di pubblica fognatura e/o depurazione è dovuta solo dagli utenti che usufruiscono del relativo servizio pubblico. Gli utenti che non sono allacciati alla pubblica fognatura, e che quindi provvedono in proprio alla depurazione dei reflui, possono darne comunicazione al Comune, che provvede a esentarli dal pagamento della tariffa.
2. Per le utenze che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dalla rete pubblica di acquedotto e recapitano gli scarichi nella rete fognaria, il volume dell'acqua scaricata è determinato su base forfettaria, secondo i parametri indicati all'art. 24 del presente Regolamento.
3. Per gli utenti che sono allacciati al pubblico acquedotto, l'addebito della tariffa di fognatura e di depurazione è effettuato nella stessa fattura di consumo dell'acqua.

## TITOLO IV - RILEVAZIONE DEI CONSUMI, CALCOLO DEI CORRISPETTIVI, MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

### Articolo 32. RILEVAZIONE DEI CONSUMI

1. Ai fini della determinazione dei consumi, l'erogazione del servizio ha inizio dalla data effettiva dell'attivazione del contatore. L'unità di misura utilizzata è il metro cubo.
2. L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale del Gestore l'accesso ai contatori per il rilievo dei consumi. In caso di assenza al momento della lettura, l'Utente è tenuto a comunicare i dati dei consumi secondo le modalità consentite dal Gestore (es. posta, fax, e-mail, portale web, etc.). La lettura dei contatori è normalmente eseguita ad intervalli regolari stabiliti dal Gestore, che ha comunque facoltà di eseguire letture supplementari di controllo a vantaggio dell'Utente. Normalmente, la lettura dei contatori è effettuata una volta all'anno.
3. È prevista altresì la possibilità di autolettura dei contatori da parte dell'Utente, da effettuarsi secondo le modalità previste dal Gestore. Quando richiesta, l'autolettura deve considerarsi obbligatoria.
4. In caso di accertata impossibilità di rilevare i consumi, sia da parte degli addetti, sia da parte dell'Utente, la fatturazione sarà effettuata sulla base della media aritmetica dei consumi regolari del biennio precedente o dell'anno precedente in caso di durata minore. In mancanza di questi elementi, si opererà in base ai parametri indicati all'art. 24 del presente Regolamento.

### Articolo 33. FATTURAZIONE DEI CONSUMI

1. Ogni fornitura di acqua, effettuata a qualsiasi titolo, è a carico dell'Utente. Il consumo deve essere pagato in ragione di quanto indicato dal contatore e secondo le rilevazioni effettuate dal Gestore.
2. Le fatture sono inviate al luogo di residenza dichiarato dall'Utente in sede di stipula del contratto, con possibilità, su richiesta del medesimo, di spedire le fatture ad un indirizzo diverso.
3. L'Utente ha il dovere di comunicare tempestivamente al Gestore la variazione dell'indirizzo di recapito della fattura. In caso di omessa comunicazione e quindi di impossibilità di recapitare la fattura dei consumi, l'Utente sarà ritenuto responsabile e saranno applicate le sanzioni previste dal presente Regolamento. Il mancato ricevimento della fattura non esonera l'Utente dal pagamento della medesima alle scadenze stabilite.
4. La fatturazione è fissata due volte l'anno, in acconto e a saldo, a scadenze periodiche regolari. La fattura è calcolata sempre suddividendo il consumo secondo fasce tariffarie applicate al consumo reale o al consumo presunto, qualora la fatturazione fosse in acconto o nel caso di lettura non eseguita.
5. La fattura include anche i corrispettivi per fognatura e depurazione, se dovuti, nonché spese e imposte. Al suo interno sono distinte le voci relative ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione e tutte le altre voci ed indicazioni necessarie a rendere la fattura facilmente comprensibile. Contestualmente, agli importi per consumi potranno essere addebitati altri importi dovuti, quali:
  - quote fisse riferite alla categoria di utenza;
  - tariffa di acquedotto sul consumo riferito alla categoria di utenza secondo l'articolazione tariffaria applicata, comprensiva delle quote di eccedenze, se presenti;
  - eventuali indennità di mora e recupero spese generali di esazione;
  - tariffe di fognatura e depurazione secondo la tariffa in vigore;
  - eventuali addebiti per sospensione e riattivazione del servizio;
  - recupero spese postali se dovute ed in quanto compatibili con la normativa di settore;
  - oneri fiscali;
  - spese per verifica contatore;
  - imposta di bollo;
  - arrotondamento degli importi fatturati.
6. Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata. La fattura in acconto si compone o di una rata unica con scadenza 31 maggio oppure, per importi superiori ad €100,00, di tre rate con scadenza 31 maggio, 31 agosto e 30 settembre. La fattura a saldo, emessa entro l'anno a cui si riferisce il consumo, si compone di una rata unica con scadenza 31 gennaio dell'anno successivo. Tali modalità e termini potranno variare nel corso del contratto, garantendo in ogni caso un periodo non inferiore a 20 giorni tra la data di emissione ed il termine di pagamento.
7. Nessun indennizzo o diminuzione di tariffa spetta inoltre agli utenti per eventuali interruzioni nel servizio di erogazione dell'acqua determinati da eccezionale siccità, da lavori di manutenzione alle opere dell'acquedotto, o per lavori di pubblica utilità, dal gelo o da analoghe cause di forza maggiore.
8. I consumi delle utenze dotate di dispositivi per la lettura da remoto (telelettura) sono fatturati in modo trimestrale posticipato sulla base dei dati reali di consumo, secondo le indicazioni che successivamente saranno stabilite dalle nuove Autorità d'Ambito.

**Articolo 34. TARIFFE E CORRISPETTIVI**

1. Le tariffe di erogazione del Servizio Idrico Integrato (SII) e le modalità di applicazione delle stesse sono determinate e approvate dal Gestore secondo quanto disposto in materia da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) a cui è demandato il compito istituzionale di verificarle e approvarle definitivamente ai sensi dell'art. 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012.
2. Tutte le imposte, comunque dovute per legge o Regolamento, inerenti la fornitura ed i consumi dell'acqua sono a carico dell'Utente ed il loro importo è esposto nelle fatture.
3. Tutti i corrispettivi dovuti dall'Utente per prestazioni non ricomprese in tariffa sono esposti nell'Allegato A al presente Regolamento.
4. Possono essere stabilite agevolazioni sociali (bonus idrico) in favore di cittadini residenti assistiti in modo permanente dal Comune o in disagiate condizioni economiche, secondo criteri fissati dalla Giunta Municipale sulla base degli indicatori ISEE, ed applicate su istanza degli interessati.

**Articolo 35. DEPOSITO CAUZIONALE AMMINISTRATIVO**

1. All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione o nella prima fattura emessa, sarà addebitato all'Utente un importo, a titolo di deposito cauzionale, stabilito in misura di quanto esposto nell'Allegato A al presente Regolamento e distinto per utenze domestiche e utenze non domestiche e nel rispetto dei valori massimi definiti dall'Autorità. Il predetto importo non è soggetto ad IVA ed è infruttifero di interessi al saggio legale.
2. Per le utenze condominiali, il deposito cauzionale è pari alla somma dei depositi cauzionali dei singoli utenti sottesi.
3. In caso di insolvenza dell'Utente, il Comune si riserva la possibilità di trattenere il deposito cauzionale fino alla concorrenza dei propri crediti, senza pregiudizio per le altre azioni derivanti da inadempienze previste dal presente Regolamento e dalla legge.
4. Il deposito cauzionale, eventualmente diminuito delle somme di cui al precedente comma, deve essere restituito non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di cessazione del contratto, ovvero di voltura della fornitura, contestualmente all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

**Articolo 36. MODALITÀ STRAORDINARIE DI PAGAMENTO**

1. Qualora la fatturazione comprenda il recupero parziale e/o totale di periodi pregressi, viene concessa, previa richiesta dell'Utente, una rateizzazione di pagamento per l'importo complessivo addebitato secondo modalità, tempi e prescrizioni previsti dalla normativa di riferimento e applicando gli interessi legali.
2. Per gli importi correnti, può essere concessa una maggiore rateizzazione rispetto a quella prevista al comma 6 dell'art. 33, qualora ricorrano condizioni sociali e/o reddituali, da documentare opportunamente, tali da giustificare la richiesta. Nel caso di mancato pagamento anche di una sola rata, il debitore decade dal beneficio e provvede al pagamento residuo del debito entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza.

**Articolo 37. INTERESSI DI MORA**

1. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato integralmente, nei modi ed entro la data indicati sulle fatture stesse. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore.
2. Trascorsa la data di scadenza, l'Utente è considerato moroso senza necessità di preventiva costituzione in mora. Per ritardato pagamento viene applicata un'indennità di mora in misura pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali. Gli interessi moratori decorrono dal giorno successivo alla scadenza del termine per il pagamento.

**Articolo 38. MANCATO PAGAMENTO E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA IDRICA**

1. Nel caso in cui l'Utente non provveda al pagamento del provvedimento di accertamento del dovuto, comprensivo di interessi di mora, e decorsi i 60 (sessanta) giorni dalla notifica senza che sia stata trasmessa ricevuta di pagamento, il Gestore provvede a sollecitare il pagamento con comunicazione a mezzo PEC o raccomandata indicante il termine ultimo entro cui adempiere, le modalità di comunicazione al Gestore dell'avvenuto pagamento e i tempi entro i quali la fornitura può essere sospesa. Tale comunicazione ha valore di costituzione in mora.
2. Decorsi 30 (trenta) giorni dalla data del sollecito, in mancanza del pagamento richiesto, verrà avviata la procedura del distacco.

**Articolo 39. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ**

1. Dopo la sospensione della fornitura idrica a causa del protrarsi di una situazione di morosità, per ottenere la riattivazione l'Utente, oltre a versare il dovuto per il canone idrico non corrisposto, deve versare la somma indicata nell'Allegato A del presente Regolamento, a titolo di corrispettivo per la riattivazione dell'erogazione.
2. Nel caso in cui la sospensione del servizio per morosità persistesse per oltre 60 (sessanta) giorni, il contratto si considera risolto e il Gestore provvede ad avviare la procedura di recupero crediti.

**Articolo 40. RECUPERO CREDITI**

1. Il Gestore procede, entro i termini prescrizionali di legge, ad effettuare le azioni di recupero crediti nei confronti degli utenti che non abbiano provveduto al pagamento delle somme dovute. Le azioni di recupero sono eseguite con tutte le modalità contemplate dalle leggi vigenti in materia. Le spese per le azioni coattive sono interamente poste a carico del debitore.





## **TITOLO V - DISCIPLINA PER IL SERVIZIO DI RIFORNIMENTO IDRICO SOSTITUTIVO A MEZZO AUTOBOTTE COMUNALE**

### **Articolo 41. OGGETTO**

1. Le norme del presente titolo disciplinano il servizio di rifornimento idrico sostitutivo effettuato dal Comune a mezzo di autobotte comunale in favore di cittadini residenti non serviti dalla rete idrica. Tale servizio si propone di:
  - alleviare i disagi della cittadinanza in zone del territorio comunale sprovviste di rete idrica;
  - intervenire nei casi di emergenza e/o in supporto alla protezione civile;
  - intervenire nei casi di mancata e/o insufficiente erogazione idrica.

### **Articolo 42. DISCIPLINA DEL TRASPORTO DELL'ACQUA**

1. Il servizio di rifornimento idrico sostitutivo a mezzo autobotte è gestito dall'Ufficio Tecnico Comunale, che provvede ad esitare le richieste dell'utenza secondo l'ordine cronologico e nel rispetto del presente Regolamento.
2. Il servizio è subordinato alla effettiva disponibilità di acqua nella rete idrica comunale.
3. I punti di consegna della fornitura devono essere accessibili tramite strade carrabili idonee e adeguate al transito dell'autobotte comunale. Cause di forza maggiore esonerano il Comune dalla fornitura del servizio, anche in presenza di avvenuto versamento, che sarà restituito all'Utente.

### **Articolo 43. TIPO DI FORNITURA**

1. Le forniture si distinguono in:
  - forniture straordinarie;
  - forniture per i fabbricati già serviti dalla rete idrica, per sopperire alla carenza di distribuzione.

### **Articolo 44. DOMANDA DI FORNITURA**

1. La domanda di fornitura ordinaria a mezzo autobotte deve essere presentata direttamente su apposito modulo predisposto dal Comune e presentata dall'Utente al protocollo comunale.
2. Le forniture straordinarie da effettuarsi per sopperire alle carenze di distribuzione di acqua alle utenze servite dalla rete idrica comunale, dovute a lavori di manutenzione della rete idrica e/o diminuzione del volume di approvvigionamento dalle sorgenti, sono effettuate a semplice richiesta dell'Utenza, secondo l'ordine cronologico.

### **Articolo 45. TENUTA DEL REGISTRO**

1. L'ufficio competente deve provvedere alla registrazione delle richieste di approvvigionamento indicando:
  - nome e cognome del richiedente con relativi dati anagrafici e di residenza;
  - data di presentazione della domanda al protocollo;
  - data di effettuazione della fornitura precedente;
  - data dell'approvvigionamento a cui si riferisce la richiesta;
  - quantitativo erogato.

### **Articolo 46. DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE**

1. Le tariffe applicate al servizio di rifornimento idrico sostitutivo a mezzo autobotte comunale sono quelle determinate ed approvate dall'Ente, per le utenze servite dalla rete idrica. Nel costo del servizio non vengono considerati il deposito cauzionale e il canone.



## TITOLO VI - DISCIPLINA PER IL PRELIEVO DI ACQUA DAI PUNTI DI CARICAMENTO COMUNALI DA PARTE DI AUTOBOTTI PRIVATE

### **Articolo 47. OGGETTO**

1. Il Comune di S. Stefano di Camastra assicura l'attingimento dell'acqua alle ditte private di autotrasporto che ne facciano richiesta, nel rispetto dei tempi e delle modalità definite dal Comune.

### **Articolo 48. USO DELL'ACQUA**

1. L'acqua attinta può essere utilizzata esclusivamente per uso potabile. In particolare, sono definiti due tipi di fornitura:
  - fornitura idrica ad utenze di tipo domestico;
  - fornitura idrica ad utenze di tipo non domestico.

### **Articolo 49. SOGGETTI AMMESSI ALLA FORNITURA**

1. Sono ammessi al prelievo tutte le imprese di trasporto acqua che ne facciano richiesta nei termini e con le modalità previste nel presente Regolamento e dietro pagamento del corrispettivo.
2. Sono ammessi alla fornitura a titolo gratuito, di diritto, le autobotti comunali, i mezzi dei Vigili del Fuoco, delle Forze dell'Ordine e quelli del servizio comunale di Protezione Civile. Altre richieste di fornitura a titolo gratuito devono essere autorizzate con apposito provvedimento del Gestore.
3. In tutti i casi, l'attingimento deve essere effettuato sotto la sorveglianza di personale comunale.

### **Articolo 50. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

1. Chiunque intenda attingere acqua dai punti di attingimento comunali deve inoltrare domanda al Comune, precisando il quantitativo e l'uso che ne intende fare, secondo i modelli predisposti dall'ufficio competente.
2. A corredo della domanda deve essere allegata, oltre all'accettazione del presente Regolamento, anche la ricevuta di versamento del corrispettivo legato alla quantità di acqua attinta.
3. L'ufficio competente rilascia l'autorizzazione previa verifica di tutti i requisiti, indicando tempi, modalità ed eventuali prescrizioni per il corretto attingimento.

### **Articolo 51. DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE**

1. Le tariffe applicate sono quelle determinate e approvate dall'Ente, per le utenze non domestiche servite dalla rete idrica. Nel costo del servizio, soggetto ad IVA se previsto, non viene considerata la quota fissa.

### **Articolo 52. TERRITORIO DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO**

1. L'attingimento è consentito esclusivamente per la fornitura idrica destinata agli utenti residenti nel territorio del Comune di S. Stefano di Camastra, salvo casi particolari che potranno essere autorizzati con provvedimento del Gestore.

### **Articolo 53. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

1. Nessuna responsabilità può essere imputata al Comune per interruzioni nell'erogazione dell'acqua dovute a guasti, lavori di manutenzione, interruzioni del servizio di erogazione della corrente elettrica o carenza di emungimento. Il Comune si riserva, altresì, la facoltà di diminuire i quantitativi di acqua attingibili, in conseguenza di diminuzioni della disponibilità idrica nei punti di attingimento.

### **Articolo 54. DIVIETI**

1. È vietato:
  - utilizzare l'acqua per scopi diversi da quelli previsti nel presente Regolamento;
  - manomettere il sistema di attingimento;
  - prelevare una maggiore quantità di acqua rispetto a quella autorizzata.

### **Articolo 55. REVOCA DELL'AUTORIZZAZIONE**

1. L'autorizzazione si considera revocata qualora sia accertato il mancato rispetto di quanto stabilito nel presente Regolamento e nell'autorizzazione. La revoca dell'autorizzazione non dà diritto all'Utente ad alcun risarcimento, incluso quello per quantitativi di acqua ancora da attingere.





## TITOLO VII - DISPOSIZIONI FINALI

### *Articolo 56. SANZIONI*

1. Salvo i casi di falsità o di frode per i quali si procederà a norma del Codice Penale, oltre a quanto previsto nell'Allegato A, le sanzioni amministrative per il mancato rispetto delle disposizioni contenute nel presente Regolamento si intendono in generale disciplinate dalla seguente normativa:
  - Art. 7 bis del Testo Unico degli Enti Locali (D. Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.);
  - D. Lgs. 152/2006 e regolamenti attuativi;
  - Legge n. 689 del 24/11/1981.

### *Articolo 57. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DELL'UTENTE*

1. Il Gestore garantisce che i dati personali forniti dall'Utente siano trattati ai soli fini della corretta esecuzione del contratto. Pertanto, i predetti dati possono essere utilizzati dal Gestore o da suoi incaricati unicamente per la rilevazione dei consumi, per i controlli e le verifiche degli impianti, per le operazioni di fatturazione e incasso, nonché per quelle di sollecito e recupero dei crediti.

### *Articolo 58. OBBLIGATORietà DEL RISPETTO DEL PRESENTE REGOLAMENTO*

1. Il presente Regolamento è obbligatorio per tutti gli Utenti. Esso deve intendersi parte integrante di ogni contratto di fornitura senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'Utente di averne copia all'atto della stipulazione del contratto o all'atto del suo rinnovo.
2. L'Utente sottoscrive all'atto dell'eventuale preventivo e/o della stipulazione del contratto una dichiarazione nella quale dichiara di essere a conoscenza del contenuto del presente Regolamento per la concessione dell'acqua e di accettare tutte le clausole in esso contenute. Il Gestore si riserva la facoltà di modificare le disposizioni contenute nel presente Regolamento.

### *Articolo 59. DECORRENZA*

1. Per quanto non previsto dal presente Regolamento, sono applicabili le norme vigenti in materia. Il presente Regolamento abroga e sostituisce ogni regolamento comunale precedente in materia ed entra in vigore dalla data della sua approvazione.
2. I contratti di concessione dell'acqua in precedenza sottoscritti dagli Utenti sono da ritenersi automaticamente regolati dal presente Regolamento, salvo i casi di formale disdetta del contratto in atto.

**ALLEGATO A - COSTI PER PRESTAZIONI ACCESSORIE**

1	Attivazione utenza	Utenza Domestica	€ 50,00
2	Attivazione utenza	Utenza non Domestica	€ 100,00
3	Modifiche contrattuali		€ 30,00
4	Voltura	Utenza Domestica	€ 30,00
5	Voltura	Utenza non Domestica	€ 30,00
6	Autorizzazione a Terzi	Utenza Domestica	€ 30,00
7	Autorizzazione a Terzi	Utenza non Domestica	€ 30,00
8	Subentro	Utenza Domestica	€ 30,00
9	Subentro	Utenza non Domestica	€ 30,00
10	Deposito Cauzionale Amministrativo	Utenza Domestica	€ 100,00
11	Deposito Cauzionale Amministrativo	Utenza non Domestica	€ 250,00
12	Deposito Cauzionale Tecnico	Allaccio idrico	€/m 50,00
13	Deposito Cauzionale Tecnico	Allaccio fognario	€/m 100,00
14	Sopralluogo Tecnico		€ 30,00
15	Verifica metrica contatore	Escluso contatori guasti	€ 30,00
16	Sospensione erogazione per morosità		€ 30,00
17	Riattivazione erogazione		€ 30,00
18	Manomissione impianti		€ 500,00
19	Prelievo abusivo di acqua	Oltre consumo stimato	€ 1.000,00



# Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato

Approvata con deliberazione del Consiglio Comunale

n. 60 del 10/10/2017



## 1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dal Comune in conformità al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

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

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del Contratto di Utenza, stipulato tra il Comune-Gestore del servizio medesimo e gli Utenti, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli

Utenti, con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti,
- il rapporto tra gli Utenti e il gestore dei servizi.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei Contratti di fornitura. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono pertanto sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio.
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore.
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all'Utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati al paragrafo 4, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo 8 "Indennizzi automatici".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del Servizio Idrico Integrato rese dal Gestore alle Utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'Utenza.

Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità, secondo le modalità riportate al paragrafo 6 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del Servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione al Gestore.

La Carta verrà distribuita a tutti gli Utenti al momento della sottoscrizione del Contratto di Utenza.

La stessa potrà, altresì, essere richiesta al Gestore, per iscritto o telefonicamente, tramite:

**A. Ufficio tributi:** aperto al pubblico martedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00, giovedì dalle ore 16,00 alle ore 18,00 e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Telefono: 0921-331110 – fax: 0921-331566

**B. Ufficio tecnico:** aperto al pubblico lunedì e mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 13,00, giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 18,30.

Telefono: 0921-331110 – fax: 0921-331566

**C. Sito internet:** [www.comune.santostefanodicamastra.me.it](http://www.comune.santostefanodicamastra.me.it)

A seguito dell'approvazione e delle modifiche della Carta, le stesse saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

### 1.1. Procedura di Revisione e Verifica

La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio.

Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al paragrafo 6 "Informazioni all'utenza".



## **2. ASPETTI GENERALI**

### **2.1 Il Soggetto Gestore**

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato nel territorio Comunale è il Comune di Santo Stefano di Camastra.

Il Servizio Idrico Integrato in gestione è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, e di fognatura e depurazione delle acque reflue, nonché di smaltimento dei fanghi residui, come disposto dalla normativa vigente in materia.

### **2.2 Principi fondamentali**

Il Gestore basa il suo rapporto con i cittadini Utenti sui seguenti principi generali.

#### **2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento**

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli Utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Deve essere garantita la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Il Gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-Utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli Utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

#### **2.2.2 Continuità**

È obbligo del Gestore erogare a tutti gli utenti un servizio di qualità continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

#### **2.2.3 Partecipazione**

L'Utente, singolarmente o tramite le associazioni dei consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulla proprie problematiche può avanzare proposte.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale, individua il referente, comunica la PEC e gli altri canali di comunicazione.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio erogato, mediante indagini di soddisfazioni dell'Utenza.

#### **2.2.4 Comportamento del personale**

Il personale del Gestore è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni ed adeguata documentazione di supporto.

I dipendenti del Gestore sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

#### **2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'Utente e alla sua massima semplificazione.

#### **2.2.6 Efficacia ed Efficienza**

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

Il Gestore tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'Utenza, applicando le norme vigenti.

#### **2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica**

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio-lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Il Gestore ritiene quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile.





Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi, e che devono essere limitati gli spechi e il prelevamento delle acque superficiali. L'uso della risorsa idrica viene effettuato nel rispetto della Direttiva 2000/60/CE e della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

**"accettazione del preventivo"** è il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il Gestore riceve la documentazione richiesta;

**"allaccio"** è la connessione di un punto di consegna alla rete di distribuzione idrica o di raccolta dei reflui;

**"attivazione"** si intende l'alimentazione di un punto di consegna mai attivato in precedenza;

**"auto-lettura"** è la rilevazione da parte dell'Utente e la successiva comunicazione al Gestore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore ad una data specifica;

**"causa di forza maggiore"** ovvero atti e fatti, imprevisi ed imprevedibili, non imputabili al Gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile, in tutto o in parte, l'adempimento delle obbligazioni;

**"consumo storico"** è il consumo riferito all'anno solare precedente, ai sensi della Delibera 86/2013 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e del Gas e il Sistema Idrico;

**"guasti ordinari"** per il servizio di acquedotto sono guasti che comportano l'interruzione del servizio idrico ed interessano tubazioni di diametro inferiore al DN 100 mm e che non rientrano nelle casistiche di guasto straordinario;

**"guasti ordinari"** per il sistema di fognatura sono guasti che interessano un sistema fognario che non presenta nessuna delle seguenti condizioni: condotte a profondità di posa maggiore di 1,5 m, diametro superiore al DN 250 mm, ubicazione all'interno di un centro urbano;

**"guasti straordinari"** di acquedotti sono guasti che:

- comportano l'interruzione del servizio idrico ed interessano tubazioni di diametro superiore a DN 250 mm o impianti che servono più di un Comune;
- necessitano il rilascio di apposite autorizzazioni da parte di Enti e/o soggetti privati;
- presentano problemi di interferenza con infrastrutture sotterranee o oggettive complessità dell'intervento, o per problemi legati alla sicurezza degli operatori, o per straordinarie avverse condizioni meteorologiche;

**"guasti straordinari"** di fognatura sono quelli che interessano un sistema fognario che presenta anche solo una delle seguenti condizioni: condotte a profondità di posa maggiore di 1,5 m, diametro superiore al DN 250 mm;

**"perdita occulta"** viene definita come perdita non visibile e che passa inosservata fino a quando casualmente si avverte un rumore di scorrimento acqua a rubinetti chiusi, oppure generano tracce di bagnato in superficie, rilevabile dalla lettura del consumo acqua;

**"perfezionamento del Contratto"** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del Servizio Idrico Integrato al Gestore si intende la sottoscrizione, quando espressamente prevista, e/o la presentazione da parte dell'Utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi;

**"punto di consegna"** viene definito nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato in vigore;

**"reclamo"** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal Contratto di fornitura, dal Regolamento del Servizio, dalla Carta del Servizio, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione e delle altre richieste di prestazione. Ai fini della classificazione e della consuntivazione, i casi di reiterazione o sollecito di uno stesso reclamo per mancata risposta al primo non saranno considerati reclami e non saranno previsti indennizzi;

**"richiesta di informazione"** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio percepito e non sia una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di una stessa richiesta di informazione

**"riattivazione"** si intende il ripristino dell'alimentazione di un punto di consegna cessato in precedenza;

**"situazioni di pericolo"** sono quelle situazioni in cui la qualità dell'acqua distribuita può essere nociva per la salute umana, nonché quelle connesse a problemi di viabilità dovute ad esondazioni, guasti o ad interventi non programmati sulla rete.

**"sopralluogo"** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei



luoghi;

"**sportello dedicato**" è un ufficio del Gestore preposto all'accoglimento dell'Utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate;

"**standard specifico di qualità**" è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente;

"**standard generale di qualità**" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;

"**Utente**" è il cliente finale allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede l'intervento del Gestore al fine di diventare Utente o al fine di richiedere l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il Contratto di Utenza;

"**Utenze agevolate**" sono le utenze che hanno diritto ad agevolazioni tariffarie in base al reddito (secondo quanto previsto dai regolamenti vigenti e o al numero dei componenti del nucleo familiare.

"**Utenti vulnerabili**" sono i portatori di handicap e i malati gravi. Questi ultimi possono essere segnalati dai servizi sociali del Comune o dalla A.S.L.

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

Gli standard specifici di qualità, per i quali si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni del Gestore, si riferiscono:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente nella fase di avvio del rapporto medesimo,
- alla gestione del rapporto contrattuale.

Gli standard generali di qualità del servizio, per i quali si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore, si riferiscono a:

- l'accessibilità al servizio;
- la continuità del servizio,
- la regolarità del servizio.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi, salvo diversa indicazione nella Carta.

Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di pareri e atti da parte di terzi.

Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza dell'Utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.

Nel caso in cui il Gestore e l'Utente abbiano concordato un appuntamento, il Gestore dovrà assicurare che la prestazione venga effettuata nel termine concordato, tenuto conto delle disposizioni dettate in materia di fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati, non rilevando gli altri tempi di esecuzione della prestazione.

##### **4.1 Avvio del rapporto contrattuale.**

###### **4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura**

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata del cittadino e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

Esso varia in base alla complessità degli accertamenti da effettuare ed alla necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

Il tempo massimo di preventivazione per allacci per i quali non è necessario il sopralluogo è pari a 10 giorni; nel caso di necessità di sopralluogo, tale tempo si incrementa di 5 giorni e di ulteriori 20 giorni per allacci che richiedono accertamenti tecnici particolarmente complessi.

<b>Tempo di preventivazione</b>	<b>Giorni</b>
Preventivo per allacci senza sopralluogo	10 gg. lavorativi dalla richiesta
Preventivo per allacci con sopralluogo	15 gg. lavorativi dalla richiesta
Preventivo per allacci con sopralluogo che richiedono accertamenti (richieste di allacci in zone con carenza strutturale, in zone con carenza idrica, in zone non servite da acquedotto e/o fognatura)	30 gg. lavorativi dalla richiesta

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei seguenti casi:

- a) qualora il cittadino concordi un appuntamento diverso da quello fissato dal Gestore (appuntamento personalizzato);
- b) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata, per causa imputabile al cittadino, e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.



Il preventivo contiene tra l'altro:

- l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura e l'indicazione dei corrispettivi per l'attivazione della fornitura; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura dell'Utente;
- l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, l'Utente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, ed una informativa sul Contratto di Utenza;
- l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'Utente;

Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore, salvo il caso in cui, al momento della iniziale redazione del preventivo, siano sopraggiunte condizioni tecniche precedentemente non prevedibili. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.

#### **4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura**

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura.

Il tempo di esecuzione per l'allacciamento all'acquedotto è pari a 15 giorni e per l'allacciamento alla fognatura è pari a 20 giorni.

Tempo di esecuzione allacciamento	Giorni
Esecuzione allacci acquedotto	15 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo
Esecuzione allacci fognatura	20 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo

#### **4.1.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura**

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del Contratto e l'attivazione della fornitura, o la riattivazione della fornitura, fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati all'Utente.

La rilevazione del tempo di riattivazione della fornitura non si applica a seguito di variazioni di titolarità del Contratto di Utenza che non richiedano intervento di riattivazione (quali volture o subentri immediati).

Il tempo di riattivazione della fornitura a seguito della sospensione della fornitura per morosità dell'Utente non deve superare 2 giorni lavorativi dalla comunicazione del pagamento e dalla richiesta di riattivazione dell'Utente, purché la regolarizzazione della posizione contrattuale avvenga entro venti giorni lavorativi successivi alla sospensione della fornitura.

Tempo di attivazione/riattivazione fornitura	Giorni
Tempo di attivazione fornitura	6 gg. lavorativi dalla definizione del contratto
Tempo di riattivazione fornitura	6 gg. lavorativi dalla definizione del contratto
Tempo di riattivazione fornitura per sospensione per morosità	2 gg. lavorativi dalla comunicazione di avvenuto pagamento

#### **4.1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente**

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente e salvo particolari esigenze dell'Utente: esso è definito pari a 5 giorni.

Tempo di disattivazione fornitura	Giorni
Disattivazione su richiesta dell'Utente	5 gg. lavorativi dalla richiesta

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal punto di consegna.

Volture e subentri immediati sono esclusi da tale rilevazione.

## **4.2 Accessibilità al servizio**

### **4.2.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico**

Negli sportelli dedicati vengono espletate almeno le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;



- richiesta allacciamenti;
- stipulazione Contratti di Utenza;
- effettuazione di variazioni dei Contratti di Utenza;
- disdetta dei Contratti di Utenza;
- inoltro reclami;
- richiesta di verifica contatori e livello di pressione.
- l'apertura degli sportelli al pubblico, come riportati sul sito internet

Le sedi e gli orari di apertura degli sportelli al pubblico vengono pubblicati sul sito internet del Gestore e le informazioni vengono aggiornate ad ogni modifica.

#### **4.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni**

Per la segnalazione di guasti ed emergenze il Gestore garantisce un apposito servizio di telefonico da rete fissa e mobile.

#### **4.2.3 Svolgimento di pratiche per via telematica**

Il Gestore implementa i servizi telematici, dando crescente sviluppo all'attuazione di sportelli on-line per il miglioramento dei tempi di risposta all'Utente e dell'efficienza del servizio.

#### **4.2.4 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento**

Il pagamento delle bollette può essere effettuato almeno:

- a) presso gli sportelli del Gestore, con le modalità indicate;
- b) presso gli uffici postali;
- c) presso gli sportelli bancari;
- d) tramite domiciliazione bancaria;
- f) tramite addebito su carta di credito.

Le modalità di pagamento ai punti a) e f) saranno attive dopo il 31/12/2017; nel periodo intercorrente sono garantite le altre riportate ai punti b), c), d).

#### **4.2.5 Facilitazioni per Utenze vulnerabili**

Le facilitazioni minime previste sono:

- a) sportelli Utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- b) pubblicazione sul sito internet di Regolamento di fornitura e di Carta dei Servizi in lingua inglese (entro 10 mesi dall'entrata in vigore di ogni nuova revisione) e sintesi degli stessi, contenenti gli standard del servizio, nelle altre lingue straniere maggiormente presenti sul territorio, al momento di eventuali richieste da Utenti od Associazioni;
- c) tempi ridotti almeno della metà rispetto a quelli normalmente definiti per l'esecuzione di allacciamenti e per l'attivazione e riattivazione della fornitura, nel caso di portatori di handicap e di malati gravi;
- d) tempo di preavviso per la sospensione del servizio, nel caso di morosità dell'Utente, allungato di 30 giorni di calendario, per i malati gravi.

#### **4.2.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

Il Gestore si impegna a rispettare la fascia di puntualità, ovvero l'intervallo di tempo entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'Utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è stabilita in 2 ore.

L'Utente assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Nel caso di disdetta dell'appuntamento, il Gestore ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'Utente, senza che ne sia stato dato congruo preavviso almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il Gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

Fascia di puntualità	Ore
Tempo massimo di attesa	2 ore
Tempo per il preavviso, in caso di disdetta	24 ore



#### 4.2.7 Tempi di attesa agli sportelli e al telefono

Il tempo di attesa agli sportelli al pubblico rappresenta il tempo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore.

Il tempo medio di attesa agli sportelli non deve superare i 15 minuti; il tempo massimo di attesa per ogni singolo Utente non deve essere superiore ad un'ora (lo standard sarà garantito a regime entro il 01/01/2018)

Tempo di attesa agli sportelli	Minuti
Tempo medio di attesa	15 minuti
Tempo massimo di attesa	60 minuti

Il tempo di attesa al telefono rappresenta il tempo che intercorre tra la scelta dell'Utente dell'opzione di contatto con l'operatore e la risposta del medesimo. Per la misurazione del tempo di attesa al telefono il Gestore organizzerà appositi rilevatori automatici.

Il tempo medio di attesa al telefono non deve superare i 3 minuti per ogni singola telefonata.

Tempo medio di attesa al telefono	Minuti
Tempo medio di attesa	2 minuti

Lo standard sarà garantito a regime entro il 01/01/2018.

#### 4.2.8 Tempo di risposta alle richieste informazioni degli Utenti

Il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta all'Utente, quali risultanti dal protocollo del Gestore.

La risposta contiene il riferimento alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo del referente aziendale cui richiedere, ove necessario, e sempre in forma scritta, eventuali ulteriori elementi.

La rilevazione del tempo di risposta a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio e pervenute per iscritto. Le richieste di prestazioni, quali ad esempio le richieste di parere e le richieste di danni, non rientrano nella richieste di informazioni.

Il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni è fissato in 25 giorni di calendario ed in caso di sopralluogo i suddetti tempi aumentano di 5 giorni.

Nel caso in cui la complessità della richiesta non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve comunque essere informato entro 25 giorni di calendario sullo stato di avanzamento della pratica, della causa della complessità e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Giorni
Richieste scritte senza sopralluogo	25 giorni di calendario
Richieste scritte con sopralluogo	30 giorni di calendario

#### 4.2.9 Tempo di risposta ai reclami

Il tempo di risposta ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di spedizione della risposta all'Utente, quali risultanti dal protocollo del Gestore.

La risposta contiene il riferimento al reclamo, nonché l'indicazione del nominativo del referente aziendale a cui richiedere, ove necessario, e sempre in forma scritta, eventuali ulteriori elementi.

Il tempo massimo di risposta a reclami è fissata in 25 giorni di calendario ed in caso di sopralluogo i suddetti tempi aumentano di 5 giorni.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve comunque essere informato entro 25 giorni di calendario dello stato di avanzamento della pratica, della causa della complessità e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

Tempo di risposta ai reclami	Giorni
Reclamo senza sopralluogo	25 giorni di calendario
Reclamo con sopralluogo	30 giorni di calendario



## 4.3 Gestione del rapporto contrattuale

### 4.3.1 Fatturazione e lettura dei contatori

In ogni annualità il Gestore effettua almeno una lettura del contatore con propri incaricati, assicurando agli Utenti domestici un periodo di lettura non inferiore a 240 giorni, e non superiore a 360 giorni quando il contatore è situato al confine tra la proprietà pubblica e privata in luogo accessibile.

Il Gestore assicura la fatturazione con cadenza almeno due volte l'anno per tutte le tipologie di Utenza, riservandosi di potere emettere ulteriori fatturazioni per l'intera Utenza o per le utenze con alti consumi medi annui,.

Con la lettura effettiva del contatore si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lett. a) il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di auto-lettura. L'auto-lettura può essere fornita in qualsiasi momento, e comunque il Gestore riporta nella bolletta il periodo consigliato per l'Utenza specifica;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati

Il Gestore può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi degli anni precedenti o, nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile, sulla base della media dei consumi rilevati per la stessa categoria d'Utenza.

L'Utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore

### 4.3.2 tempo per l'emissione della fattura e periodo di riferimento

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore.

Il periodo di riferimento è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore. Tale vincolo non viene applicato con riferimento a quanto di seguito riportato:

- a) alle fatture che contabilizzano i calcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese; in tali casi il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

### 4.3.3 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dei consumi, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'Utente a segnalare anche tramite call center un errore di fatturazione, il Gestore potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'Utente, oppure effettuare opportune verifiche.

La comunicazione di errata fatturazione da parte dell'Utente deve essere effettuata di norma entro il termine di scadenza del pagamento della fattura. In tal caso il pagamento rimane sospeso fino a quando l'Utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica. Lo standard sarà garantito a regime entro il 01/01/2018.

Tempo di rettifica di fatturazione	Giorni
Senza sopralluogo	5 gg. lavorativi dalla richiesta
Con sopralluogo	10 gg. lavorativi dalla richiesta

In caso di rettifica di fatturazione:

- se dovuta ad errori di fatturazione, il Gestore provvederà alla comunicazione dell'esito della rettifica entro i tempi previsti di cui sopra;
- se dovuta a richieste di verifica del contatore, si procederà secondo quanto previsto al successivo punto 4.3.7.



La comunicazione dell'esito della verifica può avvenire tramite emissione di nuova fattura, che sostituisce quella contestata. In caso in cui l'Utente abbia domiciliato la fattura, i tempi per le verifiche e le rettifiche sono condizionati dalle disposizioni del sistema bancario in merito ai pagamenti e all'insoluto.

Qualora la rettifica di fatturazione generi un rimborso, il Gestore, previa comunicazione da inviare all'Utente, procederà a detrarre tale credito dal pagamento delle fatture successive o da eventuali importi dovuti dall'Utente, anche su posizioni contrattuali diverse rispetto a quella per la quale si è proceduto alla rettifica di fatturazione.

Per cifre superiori ai 150 euro l'Utente può concordare con il Gestore una diversa modalità di rimborso.

Se risulta che la bolletta è esatta, il Gestore comunicherà l'esito della richiesta di rettifica e il termine per il pagamento della fattura contestata.

#### **4.3.4 Termini per i pagamenti**

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti preposti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento, non saranno imputati all'utente finale.

Il gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento, qualora la fattura emessa superi del 200% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 24 mesi.

Sui pagamenti rateali verranno applicate le maggiorazioni degli interessi non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, salvo che la soglia indicata del 200 % sia imputabile a ritardi di fatturazione o letture da parte del gestore.

#### **4.3.5 Ritardato pagamento e morosità**

La procedura per la gestione del ritardato pagamento e morosità viene definita nel Regolamento del Servizio Idrico, in cui si precisano gli interessi calcolati e le tempistiche per le comunicazioni e per la messa in mora e per la sospensione, disattivazione e riattivazione del servizio.

#### **4.3.6 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale**

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui al punto 4.3.2.

Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

#### **4.3.7 Verifica del contatore**

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli del Gestore stesso.

Per procedere alla verifica, il Gestore fissa un appuntamento con l'Utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica, rispettando, salvo diverso accordo, le tempistiche di seguito riportate.

La verifica del contatore su banco di prova presso ditte specializzate deve essere concordata in forma scritta con l'Utente, in quanto, nel caso in cui dall'accertamento risulti il corretto funzionamento dello strumento di misura, lo stesso Utente dovrà accollarsi tutte le spese che si renderanno necessarie.

Il Gestore deve comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 20 giorni lavorativi dalla medesima.

<b>Tempi per la verifica del contatore</b>	<b>Giorni</b>
Verifica del contatore sul luogo di fornitura	10 gg. lavorativi dalla richiesta
Tempo di comunicazione della verifica	20 gg. lavorativi dalla verifica

#### **4.3.8 Verifica del livello di pressione**

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.



Per procedere alla verifica il Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di seguito riportato.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il Gestore deve individuarne la causa e comunicare all'Utente la situazione esistente ed i possibili interventi.

Il Gestore dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 20 giorni dalla medesima.

Tempi per la verifica del livello di pressione	Giorni
Verifica del livello di pressione	10 gg. lavorativi dalla richiesta
Tempo di comunicazione della verifica	20 gg. lavorativi dalla verifica

#### **4.3.9 Riconoscimento e gestione di perdite occulte**

Il campo di applicazione delle perdite occulte e la procedura di ricostruzione dei consumi anomali e di riconoscimento degli importi, oltre alla tariffazione applicata ed alle modalità di addebito, sono definiti nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato in vigore.

#### **4.4 Voltura dell'utenza**

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

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

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

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- A. presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- B. all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- C. ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- D. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al precedente comma 1, il gestore:

- E. provvede ad eseguire la voltura nei tempi e invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;





F. attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, sarà dovuto al gestore dal soggetto che inoltra richiesta di voltura.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

## **5. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Gli standard di qualità del presente capitolo attengono alla continuità e regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti, assumendo la caratteristica di standard gestionali e organizzativi che caratterizzano la normale erogazione del servizio all'Utenza.

### **5.1 Continuità e servizio di emergenza**

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'Utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

È comunque escluso da ogni obbligo il rifornimento presso le singole Utenze mediante riempimento dei propri serbatoi di accumulo.

Nei casi di crisi quali/quantitativa che diano luogo alla dichiarazione dello stato di emergenza da parte della Regione, si metteranno a disposizione, nei limiti della oggettiva disponibilità di mezzi e costi strumenti straordinari.

### **5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati**

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli Utenti almeno 48 ore prima. L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

### **5.3 Durata delle interruzioni programmate**

Le interruzioni programmate, per il servizio acquedotto, non potranno avere durata superiore alle 12 ore per gli interventi sulle condotte fino a 100 mm di diametro, e durata superiore a 24 ore per interventi sulle condotte di diametro superiore a 100 mm.

### **5.4 Pronto intervento**

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Il Gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- servizio di reperibilità tramite il numero verde "Emergenza e Guasti", attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- il primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, è stabilito entro 12 ore.
- il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra è stabilito entro 48 ore. In accordo con l'Utente il termine entro cui deve essere effettuato l'intervento può essere prolungato.
- i servizi di pronto intervento verranno attivati entro il 01/01/2018.

### **5.5 Altri interventi**

La riparazione di guasti in caso di interruzione del servizio idrico deve avvenire:

- entro 12 ore dalla segnalazione, per i guasti ordinari (che comportano l'interruzione del servizio idrico e interessano tubazioni di diametro inferiore a DN 100 mm e che non rientrino nelle casistiche di cui al guasto straordinario);
- entro 24 ore dalla segnalazione, per i guasti straordinari (che comportano l'interruzione del servizio idrico e interessano tubazioni di diametro superiore a DN 100 mm, che necessitano di apposite autorizzazioni da parte di



Enti e/o soggetti privati; che presentano problemi di interferenza con infrastrutture sotterranee o oggettive complessità dell'intervento, o problemi legati alla sicurezza degli operatori, o per straordinarie avverse condizioni meteorologiche);

- non viene conteggiato l'eventuale ritardo sul tempo di riparazione, dovuto a cause di forza maggiore;
- in caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa, il Gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'Utenza e deve adottare misure adeguate a garantire un limite massimo di 50 litri giornalieri per persona. Le misure adottate dovranno essere, altresì, portate a conoscenza dell'Utenza con mezzi idonei (si veda il paragrafo 6 della presente Carta).

Nel caso di guasti che implicano la mancata funzionalità del sistema fognario, la riparazione deve avvenire:

- entro 24 ore dalla segnalazione per i guasti che non presentano nessuna delle seguenti condizioni: condotte con profondità di posa maggiore di 1,5 m, diametro superiore al DN 300 mm, ubicazione all'interno di un centro urbano;
- entro 48 ore dalla segnalazione per i guasti che presentano anche una sola delle seguenti condizioni: condotte profondità di posa maggiore di 1,5 m, diametro superiore al DN 300 mm, ubicazione all'interno di un centro urbano;
- non viene conteggiato l'eventuale ritardo sul tempo di riparazione, dovuto a cause di forza maggiore o imputabile a terzi o, nel caso di guasto senza rigurgito e/o fuoriuscita, laddove l'intervento del Gestore possa essere effettuato solo dopo il rilascio di apposite autorizzazioni da parte di Enti e/o soggetti privati;
- nel caso di guasti fognari con rigurgito causato da evento meteorico di rilevante durata e intensità, in caso di allagamento in aree servite da fognature miste sottodimensionate, il Gestore deve eseguire un sopralluogo entro le 48 ore per verificare l'assenza di ostruzioni o malfunzionamento degli impianti, che in caso positivo costituirà la chiusura dell'intervento.

## **6. INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

### **6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore**

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del Servizio Idrico Integrato che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241. In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Internet;
- Ufficio informazioni;
- Associazioni dei consumatori;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV, stampa);
- Opuscoli informativi da distribuire anche alle associazioni dei consumatori;
- Campagne promozionali;
- Visite presso gli impianti aziendali. Utilizzando

tali strumenti, il Gestore si impegna a:

- a) pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'Utenza;
- b) incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei consumatori e Gestore;
- c) divulgare la Carta del Servizio Idrico Integrato;
- d) consegnare a richiesta degli Utenti copia della Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- e) portare a conoscenza degli Utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- f) attivare un servizio di consulenza per gli Utenti, al fine di fornire informazioni sui Contratti di Utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli e i numeri verdi dedicati;
- g) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;



- h) informare su attività, notizie ed eventi che l'Utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- i) assicurare gli Utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
  - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;
  - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
  - Residuo fisso a 180°C in mg/l;
  - Nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>;
  - Nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>;
  - Ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>;
  - Fluoro in m/l di F;
  - Cloruri in mg/l di Cl.
- j) informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette, nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
- k) informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;
- l) informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati dal Gestore;
- m) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- n) predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
- o) comunicare agli Utenti, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
- p) rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- q) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;
- r) rendere noti agli Utenti i contenuti del "*Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente*" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio di cui al punto 7.3;
- s) informare l'Utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- t) informare l'Utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- u) informare l'Utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinati dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

## 6.2 Trattamento della "privacy" da parte del Gestore

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" e s.m.i.

## 7. LA TUTELA

### 7.1 La gestione dei reclami

L'Utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta, fatto personalmente o tramite un'Associazione dei Consumatori, o fatto verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal Gestore (l'indirizzo e numero telefonico relativo a tale ufficio vengono riportati nei documenti contrattuali).

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'Utente, a cui ne viene rilasciata copia.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima) affinché l'ufficio competente possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

La risposta, da inviare entro i tempi indicati al paragrafo 4.2.7, deve contenere:

- il riferimento al reclamo dell'Utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;



- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali il Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi di tale situazione;

Il Gestore è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo;
- l'autore del reclamo;
- la data di invio della risposta motivata;
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- la soluzione del problema e la data della stessa;
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

Almeno una volta l'anno il Gestore predisponde e pubblica sul proprio sito internet una relazione sui reclami, con un confronto con i dati precedentemente riscontrati, raccogliendo eventuali segnalazioni e suggerimenti tesi a garantire una migliore qualità del servizio.

Il Gestore definisce internamente una procedura di reclamo che garantisca il corretto svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

### **7.2 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente**

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione dell'Utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore si impegna a redigere annualmente, entro il mese di maggio, un *"Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente"*

### **7.3 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità**

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti e fatti, imprevisi ed imprevedibili, non imputabili al Gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'Utente ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente;
- c) cause imputabili al sistema delle opere sulle quali non sono stati pianificati e realizzati interventi strutturali relativamente ai livelli di pressione, portata e continuità del servizio;
- d) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a), b) e c).

### **7.4 Disciplina dello sciopero nel Servizio Idrico Integrato. Rinvio**

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/1990.

## **8. INDENNIZZI ALL'UTENTE**

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare, di cui al paragrafo 4. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore, e al di fuori delle ipotesi di cui all'art. 7.3 lettere a), b), e c), l'Utente ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico o a richiesta.

Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi a:

- 1) preventivo;
- 2) allacciamento ad acquedotto e fognatura;
- 3) attivazione/riattivazione fornitura;
- 4) fascia di puntualità degli appuntamenti;
- 5) risposta ai reclami ed alle richieste scritte;



- 6) rettifiche di fatturazione, quando riguardano Utenze che hanno contatori posti al confine di proprietà in luogo accessibile;

A richiesta dell'Utente, e purché ne sussistano i presupposti, il Gestore si impegna ad erogare un indennizzo anche in caso di:

- 7) errata chiusura per morosità;
- 8) mancata lettura del contatore per fatti imputabili al Gestore;
- 9) sfioramento del tempo massimo di attesa a partire dal 1 gennaio 2017.

L'Utente ha diritto ad essere rimborsato nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard dichiarati. Pertanto, in caso di mancato rispetto per ciascuno dei livelli specifici di qualità sopra elencati, il Gestore corrisponderà all'Utente un indennizzo automatico pari a 30 euro. L'indennizzo è pari al doppio dell'importo, quando esso non viene corrisposto nei termini previsti oppure quando la prestazione viene effettuata oltre il doppio del tempo massimo previsto.

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 8.1, sono corrisposti all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o, in caso di impossibilità, mediante rimessa diretta, entro 60 giorni di calendario dall'esecuzione della prestazione richiesta dall'Utente.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'Utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "*indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del Servizio Idrico Integrato*". Nel medesimo documento deve essere indicato che "*la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito*".

### **8.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico**

L'obbligo del Gestore di corrispondere all'Utente l'indennizzo previsto nella presente Carta non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause classificate ai punti a), b) e c) del punto 7.3.

### **8.2 Ulteriori strumenti di tutela**

Nel caso in cui l'Utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo presentato al Gestore, questi può adire alle procedure Conciliative disciplinate dalle norme.

Anche il Gestore mette a disposizione sul proprio sito internet il "*Regolamento di tutela dell'Utenza*", oltre alla modulistica per presentare domanda per il tentativo di conciliazione.

Per quanto riguarda l'addebito dei consumi, il Gestore mette a disposizione degli Utenti agevolazioni legate al reddito, come riportato al precedente paragrafo 4.3.3.

L'Utente può avere informazioni per accedere alle agevolazioni tariffarie, e in generale per conoscere gli strumenti di tutela a suo favore, presso gli sportelli al pubblico, consultando il sito internet del Gestore o contattando il servizio telefonico.

Il Gestore si impegna a comunicare periodicamente gli strumenti di tutela tramite apposite informative in bolletta e con brochure e campagne pubblicitarie.

**INDICE**

<b>1.</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>2</b>
1.1.	PROCEDURA DI REVISIONE E VERIFICA .....	2
<b>2.</b>	<b>ASPETTI GENERALI .....</b>	<b>3</b>
2.1	IL SOGGETTO GESTORE .....	3
2.2	PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
2.2.1	<i>Uguaglianza ed imparzialità di trattamento.....</i>	3
2.2.2	<i>Continuità.....</i>	3
2.2.3	<i>Partecipazione.....</i>	3
2.2.4	<i>Comportamento del personale.....</i>	3
2.2.5	<i>Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....</i>	3
2.2.6	<i>Efficacia ed Efficienza.....</i>	3
2.2.7	<i>Sostenibilità uso risorsa idrica .....</i>	3
<b>3.</b>	<b>DEFINIZIONI.....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....</b>	<b>5</b>
4.1	AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	5
4.1.1	<i>Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura .....</i>	5
4.1.2	<i>Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura .....</i>	6
4.1.3	<i>Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura.....</i>	6
4.1.4	<i>Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.....</i>	6
4.2	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO .....	6
4.2.1	<i>Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico.....</i>	6
4.2.2	<i>Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni .....</i>	7
4.2.3	<i>Svolgimento di pratiche per via telematica .....</i>	7
4.2.4	<i>Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento .....</i>	7
4.2.5	<i>Facilitazioni per Utenze vulnerabili .....</i>	7
4.2.6	<i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.....</i>	7
4.2.7	<i>Tempi di attesa agli sportelli e al telefono.....</i>	8
4.2.8	<i>Tempo di risposta alle richieste informazioni degli Utenti.....</i>	8
4.2.9	<i>Tempo di risposta ai reclami .....</i>	8
4.3	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	9
4.3.1	<i>Fatturazione e lettura dei contatori .....</i>	9
4.3.2	<i>Tempo per l'emissione della fattura e periodo di riferimento.....</i>	9
4.3.3	<i>Rettifiche di fatturazione.....</i>	9
4.3.4	<i>Termini per i pagamenti.....</i>	10
4.3.5	<i>Ritardato pagamento e morosità .....</i>	10
4.3.6	<i>Fattura di chiusura del rapporto contrattuale .....</i>	10
4.3.7	<i>Verifica del contatore .....</i>	10
4.3.8	<i>Verifica del livello di pressione.....</i>	10
4.3.9	<i>Riconoscimento e gestione di perdite occulte.....</i>	11
4.4	VOLTURA DELL'UTENZA .....	11
<b>5.</b>	<b>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>12</b>
5.1	CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA .....	12
5.2	TEMPI DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI.....	12
5.3	DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE.....	12
5.4	PRONTO INTERVENTO.....	12
5.5	ALTRI INTERVENTI .....	12
<b>6.</b>	<b>INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....</b>	<b>13</b>
6.1	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL GESTORE .....	13
6.2	TRATTAMENTO DELLA "PRIVACY" DA PARTE DEL GESTORE .....	14
<b>7.</b>	<b>LA TUTELA.....</b>	<b>14</b>
7.1	LA GESTIONE DEI RECLAMI .....	14
7.2	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....	15
7.3	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ.....	15
7.4	DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO. RINVIO.....	15
<b>8.</b>	<b>INDENNIZZI ALL'UTENTE .....</b>	<b>15</b>
8.1	CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO .....	16
8.2	ULTERIORI STRUMENTI DI TUTELA .....	16