

COPIA



## **COMUNE DI SAN PIETRO DI CARIDA'**

### **Città Metropolitana di Reggio Calabria**

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

N° 09 DEL 27.05.2020

OGGETTO: Approvazione nuovo Regolamento del Servizio Idrico Integrato e relativa Carta dei Servizi

L'anno duemiladiciannove addi **ventisette** del mese di **maggio** alle ore 18:10 nella sala "Dott.ssa Francesca Loverso" della Ex Scuola Elementare di Via G. Pascoli, a seguito di convocazione a norma di legge, si è riunito il Consiglio Comunale in sessione ordinaria ed in prima convocazione, con la presenza dei seguenti signori componenti come risultante dall'appello nominale,

<b>Cognome e nome</b>	<b>Presente</b>	<b>Assente</b>
ROSANO Sergio – sindaco	X	
FRANCESE Francesca, Elena – assessore	X	
DIMASI Giuseppe – assessore	X	
CAMPISI Giuseppe – consigliere	X	
IENARO Pietro – consigliere	X	
PETULLA' Laura – consigliere	X	
PRINCIPATO Lorenzo – consigliere	X	
TRIMBOLI Gabriele Santi – consigliere	X	
CALFAPIETRA Egizia – consigliere	X	
CRICRI' Pasquale – consigliere		X
DIMASI GIUSEPPE – consigliere	X	
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	<b>1</b>

Assiste alla seduta il Segretario Comunale, dottor Francesco Maruccia.

Assume la Presidenza il consigliere Dott. Gabriele Santi Trimboli, il quale, constatata la sussistenza del numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

## IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

### Premesso:

- che l'art 7 del TUEL n. 267/2000 prevede che nel rispetto dei principi fissati dalla legge e dallo statuto il comune e la provincia adottano regolamenti nelle materie di propria competenza ed in particolare per l'organizzazione e il funzionamento delle istituzioni e degli organismi di partecipazione, per il funzionamento degli organi e degli uffici e per l'esercizio delle funzioni;
- che con deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 2 aprile 1964 è stato approvato il vigente "Regolamento comunale per la gestione degli acquedotti e relative tariffe" modificato con delibera di C.C. n. 12 del 7 novembre 1966, con delibera di C.C. n. 51 del 28 novembre 1995 e con delibera di C.C. n. 74 del 3 agosto 1999;

**Ritenuto** di approvare un nuovo regolamento che disciplini la materia in conformità alla normativa vigente ad integrale sostituzione di quello vigente alla data odierna;

### Considerato:

- che, con D.P.C.M. del 29/04/1999, è stata introdotta la Carta dei Servizi del S.I.I. quale strumento principale per regolare i rapporti tra l'Ente erogatore e i cittadini utenti al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi;
- che la Carta è finalizzata all'erogazione di un servizio a tutela dei diritti dei cittadini, in conformità ai principi di efficienza, efficacia, imparzialità e trasparenza, e fissa anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio che miri alla qualità ed economicità delle prestazioni, nonché al miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;
- che questo Ente è tenuto a munirsi della Carta dei Servizi, in conformità alla normativa vigente, nella quale dovranno essere esplicitati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore;

**Ritenuto** necessario, altresì approvare la Carta del Servizio Idrico, che costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune e gli utenti;

**Visto** l'allegato "Regolamento del Servizio Idrico Integrato" e relativa Carta dei Servizi, per come elaborati dal Responsabile dell'Area Economico-Finanziaria-Tributaria;

**Acquisiti** i prescritti pareri di regolarità tecnica e contabile resi dal competente responsabile ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. n. 267/2000 e succ. mm. e ii.;

**Acquisito**, altresì, il parere dell'Organo di revisione economico-finanziaria, ai sensi dell'art. 239, comma 1, lett. b) del T.U.E.L. - Verbale n. 32 del 26.05.2020 - acquisito con nota prot. 1596/2020;

## PROPONE DI DELIBERARE

1. di approvare il Regolamento del Servizio Idrico Integrato - Allegato "A" composto da 50 articoli ad integrale sostituzione del "Regolamento comunale per la gestione degli acquedotti" vigente alla data odierna;
2. di approvare la Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato - Allegato "B" composta da 10 articoli.

Il Responsabile del Servizio  
Dott. Antonio Repaci

## IL CONSIGLIO COMUNALE

**Esaminata** la su esposta proposta di deliberazione avente ad oggetto: "Approvazione Regolamento per la riscossione coattiva delle entrate comunali";

**Ritenuta** la stessa meritevole di approvazione per le motivazioni di fatto e di diritto sopra enunciate;

**Riconosciuta** la propria competenza in ordine all'adozione del presente provvedimento ai sensi dell'art. 42 del D. Lgs. 267/2000;

**Visto** il parere di legge richiesto ed espresso sulla summenzionata proposta di deliberazione che si allega al presente verbale;

Con voti favorevoli 9 (nove), contrari uno (Ienaro), resi per alzata di mano,

### DELIBERA

1. **di approvare** l'unita proposta di deliberazione avente ad oggetto "Approvazione nuovo Regolamento del Servizio Idrico Integrato e relativa Carta dei Servizi", allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale e relativi allegati "A" e "B".
2. **di dare atto** che il nuovo Regolamento del Servizio Idrico Integrato entrerà in vigore nel termine di giorni 30 dalla sua pubblicazione all'albo pretorio ad integrale sostituzione del "Regolamento comunale per la gestione degli acquedotti" di cui alla deliberazione del C.C. n. 5/1964, che cesserà di avere efficacia da quella data.
3. **di trasmettere** copia del presente verbale agli uffici competenti per la corretta esecuzione di quanto disposto.

Inoltre, stante la necessità di procedere,

## IL CONSIGLIO COMUNALE

Visto l'articolo 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000;

Con voti favorevoli 9 (nove), contrari uno (Ienaro), palesemente espressi a norma di legge,

### DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile.

# COMUNE DI SAN PIETRO DI CARIDA'

Città Metropolitana di Reggio Calabria

## REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

*Regolamento del Servizio Idrico Integrato, approvato con Deliberazione del Consiglio*

*Comunale n. 10 del 27.05.2020*

# REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## INDICE

<b>SEZIONE A - NORME GENERALI .....</b>	<b>1</b>
Art. 1 Oggetto del Regolamento .....	1
Art. 2 Ambito ed efficacia del regolamento .....	1
Art. 3 Corretto e razionale uso dell'acqua .....	1
Art. 4 Applicabilità del diritto .....	1
Art. 5 Controversie e Gestione del servizio .....	1
Art. 6 Trattamento dei dati personali .....	2
<b>SEZIONE B - SERVIZIO ACQUEDOTTO .....</b>	<b>2</b>
<b>TITOLO 1 - GENERALITA' .....</b>	<b>2</b>
Art. 7 Oggetto del servizio di acquedotto .....	2
Art. 8 Definizioni del servizio acquedotto .....	2
<b>TITOLO 2 - MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA .....</b>	<b>2</b>
Art. 9 Tipi di fornitura e destinatari della fornitura .....	2
1. Tipi di fornitura .....	2
2. Destinatari della fornitura .....	4
Art. 10 Diritto alla fornitura .....	4
Art. 11 Modalità di fornitura .....	4
Art. 12 Destinazione d'uso e divieto di subfornitura .....	5
Art. 13 Variazioni di pressione e portata .....	5
Art. 14 Verifica del livello di pressione.....	5
Art. 15 Interruzione, irregolarità e sospensione del servizio .....	5
1. Interruzione della fornitura .....	6
2. Sospensione della fornitura .....	6
Art. 16 Controlli .....	7
<b>TITOLO 3 - ALLACCIAMENTI ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE .....</b>	<b>7</b>
Art. 17 Allacciamento alla rete d'acquedotto .....	7
Art. 18 Contatore .....	9
Art. 19 Impianti interni dell'utente .....	10
Art. 20 Richiesta di allacciamento .....	11
<b>TITOLO 4 - CONTRATTO, TARIFFE E FATTURAZIONE .....</b>	<b>12</b>
Art. 21 Sottoscrizione del contratto .....	12
Art. 22 Spese per la stipulazione del contratto e deposito cauzionale .....	12
Art. 23 Durata .....	12
Art. 24 Modalità per il recesso dal contratto – disdetta - modifiche. ....	12
Art. 25 Subentro .....	13
Art. 26 Risoluzione del contratto .....	13
Art. 27 Tariffe .....	13
Art. 28 Consumi - Letture – Fatturazione – Pagamenti. ....	13
Art. 29 Interessi di mora .....	15
<b>TITOLO 5 - DISPOSIZIONI VARIE .....</b>	<b>15</b>
Art. 30 Responsabilità .....	15
Art. 31 Divieti .....	15
<b>SEZIONE C -SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE .....</b>	<b>17</b>
<b>TITOLO 6 GENERALITA' .....</b>	<b>17</b>
Art. 32 Oggetto .....	17
Art. 33 Definizioni .....	17

<b>TITOLO 7 - ALLACCIAMENTI ALLA RETE FOGNARIA E DISCIPLINA DEGLI SCARICHI ....</b>	<b>18</b>
Art. 34 Obbligo di immissione in fognatura pubblica .....	18
Art. 35 Acque meteoriche .....	18
Art. 36 Concessione permesso di allacciamento .....	19
Art. 37 Autorizzazione agli scarichi in rete fognaria .....	19
Art. 38 Rispetto dei limiti e tempi di adeguamento .....	20
Art. 39 Divieti di scarico .....	20
Art. 40 Separazione delle reti .....	20
Art. 41 Vasche imhoff e fosse biologiche .....	21
Art. 42 Approvvigionamento idrico autonomo ed obbligo di installazione del contatore .....	21
<b>TITOLO 8 DISPOSIZIONI PER GLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI .....</b>	<b>22</b>
Art. 43 Immissione in fognatura pubblica - Domanda di allacciamento .....	22
Art. 44 Autorizzazione scarico in fognatura .....	22
Art. 45 Variazioni dello scarico .....	23
Art. 46 Cessazione dello scarico .....	23
<b>TITOLO 9 - DISCIPLINA TARIFFARIA CON L'UTENZA .....</b>	<b>24</b>
Art. 47 Tariffe del servizio di fognatura e di depurazione .....	24
Art. 48 Prescrizione per l'autodenuncia annuale .....	24
<b>TITOLO 10 - SISTEMA SANZIONATORIO .....</b>	<b>25</b>
Art. 49 Sanzioni amministrative e penali .....	25
<b>TITOLO 11 - DISPOSIZIONI TRANSITORIE .....</b>	<b>25</b>
Art. 50 Entrata in vigore .....	25

## **SEZIONE A - NORME GENERALI**

### **Art. 1 Oggetto del Regolamento**

1. Il presente Regolamento per il Servizio Idrico Integrato contiene le disposizioni per l'impiego delle reti e degli impianti di acquedotto, delle fognature e degli impianti di depurazione destinati all'erogazione del Servizio Idrico Integrato, come definito dalle leggi vigenti in materia, nonché la disciplina dei rapporti tra Comune ed utente.

### **Art. 2 Ambito ed efficacia del regolamento**

1. Il presente regolamento si applica nel Comune di San Pietro di Caridà ed è obbligatorio per tutti gli utenti in relazione al Servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) ad essi erogato.
2. Esso dovrà essere ritenuto parte integrante di ogni contratto di fornitura dell'acqua, senza che ne occorra la materiale trascrizione.
3. L'adozione del presente regolamento e le successive eventuali variazioni e/o integrazioni saranno rese note mediante idonei mezzi di comunicazione, compresa la pubblicazione sul sito istituzionale del Comune.

### **Art. 3 Corretto e razionale uso dell'acqua**

1. L'acqua costituisce una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di correttezza e razionalità.
2. Si intende corretto e razionale l'uso dell'acqua teso ad evitare gli sprechi ed a favorire il rinnovo delle risorse, a non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la piscicoltura, la fauna e la flora acquatiche, i processi geomorfologici e gli equilibri idrologici.
3. Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti nei limiti nei quali le risorse idriche siano sufficienti e a condizione che non ne pregiudichino la qualità.
4. 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.

### **Art. 4 Applicabilità del diritto**

1. Per quanto non previsto nel presente regolamento sono applicabili le norme di legge vigenti in materia.

### **Art. 5 Controversie e Gestione del servizio**

1. Per ogni controversia relativa al contratto di somministrazione il foro competente è quello di San Pietro di Caridà. In ogni caso l'utente potrà percorrere qualunque altra via extragiudiziale.
2. Il servizio di riscossione per il servizio idrico integrato è di esclusiva competenza comunale ed è gestito in forma diretta e/o da soggetto pubblico e/o privato a cui potrà essere affidato tale servizio.
3. Il Consiglio Comunale, con apposita deliberazione, determinerà eventualmente la diversa forma di gestione.

### **Art. 6 Trattamento dei dati personali**

1. Il trattamento dei dati personali dell'utente da parte del Comune avviene nel pieno rispetto di quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali.

## SEZIONE B - SERVIZIO ACQUEDOTTO

### TITOLO 1 - GENERALITA'

#### Art. 7 Oggetto del servizio di acquedotto

1. Il presente regolamento disciplina la fornitura dell'acqua e le condizioni per la realizzazione o la modifica dell'allacciamento alle reti di distribuzione, ed in particolare sono oggetto dello stesso:
  - A. Il procedimento di allacciamento alla rete acquedottistica;
  - B. Le norme tecniche generali di allacciamento, di uso e di gestione della rete acquedottistica;
  - C. La gestione amministrativa dell'utenza;
  - D. La gestione degli impianti di fornitura dell'acqua.

#### Art. 8 Definizioni del servizio acquedotto

Ai fini della presente sezione del regolamento, valgono le seguenti definizioni:

- A. **Allacciamento:** è la parte di impianto, costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi e apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'utente;
- A. **Contatore:** strumento di misura dei consumi di acqua connesso al contratto di fornitura;
- B. **Punto di consegna:** è individuato all'uscita del contatore contrattuale;
- C. **Impianto interno:** è la parte di impianto di proprietà dell'utente compreso fra l'uscita del contatore e le apparecchiature di utilizzazione. Comprende le tubazioni, gli accessori e le apparecchiature.

### TITOLO 2 - MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

#### Art. 9 Tipi di fornitura e destinatari della fornitura

##### 1. Tipi di fornitura

La fornitura viene divisa per tipologia d'uso in uso domestico e uso non domestico. Di seguito per ogni tipologia vengono mostrate le diverse categorie d'utenza che ne fanno parte.

##### A) Uso domestico:

- **Uso domestico residente**

Si qualifica come uso domestico residente qualsiasi utilizzazione effettuata in locali adibiti ad abitazione, a carattere familiare o collettivo, e pertinenze il cui intestatario risulta residente.

- **Uso domestico non residente**

Si qualifica come uso domestico non residente qualsiasi utilizzazione effettuata in locali adibiti ad abitazione, a carattere familiare o collettivo, e pertinenze il cui intestatario non risulta residente.

##### B) Uso non domestico:

- **Uso zootecnico per allevamento di animali**

Si considera ad uso allevamento l'acqua destinata esclusivamente all'attività di allevamento di animali, dichiarata con idonea documentazione dalla quale verrà dichiarato il consumo di acqua concedibile.

- **Uso pubblico non disalimentabile**

Si considera ad Uso pubblico non disalimentabile le seguenti tipologie di utenze:

- a) Ospedali e strutture ospedaliere e assistenziali residenziali;
- b) Case di cura e di assistenza;
- c) Presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
- d) Istituti scolastici di ogni ordine e grado;
- e) Eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio pubbliche")

- **Altri usi (bocche antincendio private)**

Rientrano in questa categoria gli usi non domestici non compresi nelle categorie precedenti.

In particolare, per l'alimentazione di bocche antincendio ad uso privato di norma viene stipulato un apposito contratto distinto da quello relativo ad altri usi.

Il comune potrà chiedere all'utente il versamento di un deposito cauzionale: in tal caso, all'atto della sottoscrizione del contratto l'utente dovrà versare, a titolo di cauzione, un deposito commisurato al numero ed al tipo delle bocche antincendio richieste. Tale deposito verrà incamerato per la copertura di eventuali crediti del Comune ove si riscontrassero irregolarità nell'utilizzo delle bocche antincendio (es. uso improprio in assenza di contatore), senza pregiudicare il ricorso alla risoluzione del contratto e ad eventuali azioni giudiziarie.

L'utente ha diritto di servirsi della bocca antincendio esclusivamente e limitatamente alle operazioni relative allo spegnimento di incendi e per prove tecniche d'impianto.

I volumi d'acqua utilizzati per l'uso antincendio saranno fatturati alla corrispondente tariffa *appositamente* stabilita.

La misurazione di tali volumi verrà effettuata a mezzo degli appositi contatori installati.

Nei casi di utenze senza contatore l'intestatario del contratto è obbligato a comunicare immediatamente (per le prove di impianto in anticipo) il momento di avvio dell'impianto e la motivazione (incendio o prova d'impianto o altro) ed il momento di chiusura. Il consumo viene calcolato sulla base del tempo di uso dell'acqua e della potenzialità dell'allacciamento.

L'installazione del contatore è a spese del titolare della fornitura.

Il Comune si riserva di applicare agli apparecchi di manovra per le bocche antincendio uno speciale sigillo, che l'utente potrà rompere solo in caso di incendio per servirsi della derivazione. In tali casi l'utente che utilizza l'impianto deve dare comunicazione al Comune entro 48 ore affinché questo possa ripristinare la sigillatura.

## **2. Destinatari della fornitura**

- A. La fornitura di acqua può essere **unica** o **plurima** in relazione alle unità immobiliari da servire.
- B. Per ogni unità immobiliare è concesso un solo contratto di utenza oltre all'eventuale fornitura ad uso antincendio.
- C. Nel caso di edifici in condominio, se la fornitura è effettuata per singola unità immobiliare, il contratto di somministrazione deve essere stipulato dall'utilizzatore effettivo del servizio o dal proprietario dell'unità immobiliare.
- D. In caso di forniture plurime destinate a condomini e dotate di contatore unico esterno alle unità abitative, il contratto di somministrazione deve essere stipulato dall'amministratore di condominio che ne risponde ai sensi di legge.
- E. In caso di forniture plurime destinate a edifici con più unità immobiliari e dotate di contatore unico esterno alle unità abitative, per i quali non sia prescritta la costituzione dell'amministrazione in condominio, il contratto di somministrazione unico deve essere sottoscritto da un unico condomino che ne risponde ai sensi di legge.
- F. In caso di condominio potrà essere sempre concessa anche un'ulteriore utenza di tipo domestico per i servizi in comune.
- G. Nelle ipotesi di forniture plurime, il Comune si riserva la facoltà di prescrivere l'obbligo di installazione di contatore unico esterno alle singole unità immobiliari (qualora non ne siano già fornite), quando ciò sia ritenuto opportuno sulla base di valutazioni tecniche.
- H. Ad usi diversi corrispondono in genere diversi contratti di fornitura.
- I. Qualora non risultino stipulati gli appositi contratti, il volume di acqua verrà fatturato alla tariffa più alta.

#### **Art. 10 Diritto alla fornitura**

1. Fornitura in aree già servite dalla rete di distribuzione. Nelle zone già servite dalla rete di distribuzione, il Comune è tenuto all'erogazione di acqua per uso domestico e per gli altri usi a fronte del versamento degli oneri di allacciamento e di stipula del contratto di somministrazione.
2. Fornitura in aree non servite dalla rete di distribuzione. Nelle aree non servite da rete di distribuzione il Comune realizza, ove possibile, le opere connesse alla fornitura del servizio, che sono poste a carico del richiedente.

#### **Art. 11 Modalità di fornitura**

1. Il punto di consegna della fornitura coincide con la sezione di valle del contatore, il cui tipo e calibro sono definiti in relazione alla tipologia della fornitura stessa.
2. Qualora si rilevino condizioni di installazione a valle del contatore non rispondenti a quanto indicato ai successivi articoli 17 e 18, non potendo sospendere la fornitura, il Comune, sanziona nei modi e termini previsti dalla legge.

#### **Art. 12 Destinazione d'uso e divieto di subfornitura**

1. L'acqua dovrà essere impiegata dall'utente per gli usi da esso dichiarati ed autorizzati dal Comune.
2. Ogni modifica negli utilizzi dell'acqua oggetto della fornitura deve essere preventivamente richiesta ed autorizzata dal Comune che provvederà ad aggiornare il contratto di somministrazione o a stipularne uno nuovo.
3. Nel caso in cui la comunicazione di variazione d'uso non sia stata effettuata, il Comune si riserva il diritto di ricalcolare ai fini della fatturazione i consumi dell'utente secondo i corretti valori tariffari.
4. Non è consentita la subfornitura dell'acqua.

#### **Art. 13 Variazioni di pressione e portata**

1. 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 cause di forza maggiore.
2. Il Comune si riserva di procedere a variazioni di pressione nel punto di consegna per esigenze di efficienza complessiva del servizio.
3. Qualora tali variazioni siano definitive e/o possano comportare significative modifiche alle condizioni di erogazione preesistenti, l'informazione verrà tempestivamente fornita agli utenti attraverso la stampa locale affinché gli stessi possano disporre del tempo necessario all'eventuale adeguamento, a loro cura e spese, degli impianti interni al nuovo regime di pressione.

#### **Art. 14 Verifica del livello di pressione**

1. L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. La verifica sarà effettuata da personale del Comune o dallo stesso incaricato alla presenza dell'utente previo appuntamento. Qualora dalla verifica risulti un livello di pressione non compreso nei limiti previsti dalla vigenti disposizioni di legge, o in quelli indicati nel contratto di fornitura, l'ente si attiverà nei limiti possibili di risolvere il problema nel minor tempo possibile, quando ciò risulti tecnicamente possibile con il sistema attuale. Se invece dalla verifica risulti un livello di pressione compreso nei limiti previsti dalla legge o indicati nel contratto, l'utente è tenuto al pagamento di un corrispettivo, che sarà addebitato nella prima bolletta utile.
2. L'ente si riserva di procedere a variazioni di pressione nel punto di consegna per esigenze di efficienza complessivo del servizio, fermo restando quanto previsto dalla Carta del servizio idrico integrato e dalla normativa vigente.

## **Art. 15 Interruzione, irregolarità e sospensione del servizio**

### **1. Interruzione della fornitura**

A) Il servizio di fornitura dell'acqua potrà subire interruzioni, senza che ciò comporti alcuna responsabilità o alcun obbligo del Comune a corrispondere indennizzi o risarcimenti di qualsiasi natura, nei seguenti casi:

- interruzione senza preavviso: nei casi di pericolo, di necessità di urgenti lavori di manutenzione; per cause di forza maggiore, guasti, incidenti e in presenza di ogni altra causa che renda impossibile o eccessivamente oneroso e/o pericoloso il differimento;
- interruzione con adeguato preavviso: in caso di interruzione programmata della fornitura dovuta ad esigenze tecnico-operative del Comune;
- in ogni altro caso di mancata osservanza del presente regolamento, che abbia significative conseguenze nel rapporto contrattuale.

### **2. Sospensione della fornitura**

A. Il servizio di fornitura non potrà essere mai sospeso nei seguenti casi:

- Utenti diretti beneficiari del bonus idrico;
- Utenze ad Uso pubblico non disalimentabile.

B. Il servizio di fornitura dell'acqua potrà subire sospensioni, senza che ciò comporti alcuna responsabilità o alcun obbligo del Comune a corrispondere indennizzi o risarcimenti di qualsiasi natura, nei seguenti casi:

- Qualora, successivamente all'invio di un sollecito di pagamento, senza obbligo di diffida e con addebito della relativa spesa a fornitura avviata, l'importo degli oneri di allacciamento non sia stato pagato o l'utente non abbia pagato la fattura della somministrazione nei termini previsti. In tal caso, per riattivare l'erogazione l'utente dovrà provvedere oltre al pagamento delle bollette scadute, anche al pagamento dei diritti di chiusura e di riapertura fissati dalle tariffe in vigore. Trascorsi trenta giorni dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua senza che si sia provveduto a saldare la morosità, il contratto si intenderà risolto e verranno avviate le procedure volte al recupero delle somme dovute.
- Perdite di acqua o guasti agli impianti interni a valle del contatore contrattuale;
- Verifiche di autorità od organismi autorizzati dalla legge all'accertamento sugli impianti che dimostrassero non idonei gli impianti interni per l'uso della fornitura richiesta;
- Manomissione dei sigilli al contatore e agli impianti;
- Successivamente all'invio di lettera di diffida, quando l'utente non abbia provveduto a ripristinare le condizioni di regolarità e sicurezza della fornitura nei seguenti casi:
  - L'impianto ed il contatore risultino collocati in posizione non idonea a seguito di modifiche eseguite senza autorizzazione del Comune e l'utente non intenda provvedere, in modo comprovato, alla sistemazione in conformità alle prescrizioni della stessa;
  - L'impianto ed il contatore risultino, per incrementi di portata non autorizzati, entrambi o singolarmente insufficienti dal punto di vista dimensionale;
  - Venga impedito l'accesso al personale del Comune, o al personale da questo autorizzato, per la lettura del contatore o per ogni verifica ritenuta opportuna; in tal caso la riapertura del contatore sarà eseguita a lettura effettuata e dopo che l'utente abbia provveduto al pagamento dei costi di chiusura/apertura;
  - Vengano impedito modifiche agli impianti del Comune o ai manufatti privati, a seguito di motivate ragioni tecniche da parte del Comune;
- Ogni altro caso di mancata osservanza del presente regolamento, che abbia significative conseguenze nel rapporto contrattuale.

- C. In ogni caso alle utenze domestiche, nel solo caso in cui l'immobile risulti adibito ad abitazione di residenza, deve essere sempre garantito un quantitativo minimo di acqua per gli usi essenziali (in base alle indicazioni dell'O.M.S.).
- D. Negli utilizzi che per loro natura richiedono un'assoluta continuità di servizio, gli utenti dovranno provvedere, a proprie spese, all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

#### **Art. 16 Controlli**

- 1. Il Comune si riserva il diritto di procedere al controllo degli impianti posti all'interno della proprietà dell'utente per mezzo di proprio personale o di altri addetti incaricati al fine di accertare la corretta funzionalità dei medesimi e quindi la corretta erogazione del servizio, sia in occasione di verifiche periodiche sia in caso di guasti presunti o accertati.

### **TITOLO 3 - ALLACCIAMENTI ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE**

#### **Art. 17 Allacciamento alla rete d'acquedotto**

- 1. Il presente articolo è valido per tutte le tipologie d'uso.
- 2. L'acqua viene fornita all'utente a valle del contatore.
- 3. Le opere di allacciamento ed eventuale potenziamento della rete a servizio dell'utente, fino al contatore compreso, sono eseguite:
  - A. Dal Comune a spese dell'utente;
  - B. Oppure dal privato previa espressa autorizzazione e sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Comune, con garanzia di ripristino dello stato dei luoghi a carico del privato e alle seguenti condizioni:
    - Che sia presentato apposito progetto esecutivo;
    - Che i lavori siano eseguiti da personale specializzato e sotto la diretta sorveglianza dell'Ufficio Tecnico;
    - Che i lavori siano iniziati solo dopo aver ottenuto apposita 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, sia per quanto riguarda la regolamentazione del traffico.
- 4. Ultimati i lavori sarà redatto, a cura dell'Ufficio Tecnico Comunale, apposito verbale di collaudo e presa di carico degli impianti.
- 5. Tutti gli impianti insistenti sul suolo pubblico passeranno, da quel momento, nella piena proprietà e disponibilità del Comune.
- 6. Il Comune ha diritto esclusivo di installare, mantenere, modificare e controllare le varie parti dell'allacciamento secondo le necessità del servizio assumendo gli oneri delle manutenzioni. Le caratteristiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al dimensionamento, al tracciato delle tubazioni e alla posizione del contatore, sono definite dal Comune e proposte all'utente.
- 7. Il manufatto di alloggiamento del contatore (pozzetto, nicchia, ecc.) è predisposto a cura e spese dell'utente su indicazioni del Comune, di norma al confine fra la proprietà privata e il suolo pubblico ed è accessibile dall'esterno. Solo eccezionalmente, verificata l'effettiva impossibilità di altre soluzioni, il Comune potrà autorizzare il posizionamento dell'alloggiamento all'interno della proprietà, il più possibile in prossimità del confine di proprietà; in tale ultimo caso eventuali

- interventi di ripristino della situazione *quo ante* nella proprietà privata saranno effettuati dal Comune a spese dell'utente, oppure direttamente dall'utente.
8. Nel caso di contatori provvisti di dispositivo per la lettura a distanza, l'utente è tenuto a consentire l'installazione sulla sua proprietà delle apparecchiature necessarie e dei cavi di collegamento.
  9. L'utente è custode degli impianti (contatori e apparecchiature) insistenti sulla proprietà privata. E' pertanto compito dell'utente provvedere alla migliore protezione del contatore subito dopo la posa, anche mediante la predisposizione di idonei sistemi di protezione contro il gelo o da altri fattori di deterioramento o usura.
  10. Resta facoltà del Comune controllare l'opera in qualsiasi momento.
  11. Il Comune potrà derivare dagli allacciamenti già in servizio su suolo pubblico e in proprietà privata ulteriori forniture, purché non venga compromessa la regolare funzionalità di quelle esistenti.
  12. In caso di lavori di allacciamento da eseguirsi su proprietà di terzi, dovranno essere acquisite preventivamente dagli stessi le autorizzazioni all'esecuzione dei lavori.
  13. Gli allacciamenti per impianti antincendio vengono eseguiti dal Comune e non possono essere di norma destinati a utilizzi diversi da quello di spegnimento incendi e prove tecniche di funzionamento degli impianti; i richiedenti l'allacciamento devono fornire lo schema di installazione dei sistemi antincendio.
  14. Il Comune non ha responsabilità alcuna, in tutti i casi di interruzione o irregolarità del servizio dovuti a cause di forza maggiore, circa l'efficacia dei sistemi antincendio e sulla disponibilità idrica al momento dell'uso.

## **Art. 18 Contatore**

### **1. Installazione**

- A. Il contatore è installato dal Comune a spese dell'utente o, in casi eccezionali, previa autorizzazione, dall'utente sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Comune.
- B. Si darà luogo alla posa del contatore solo dopo la predisposizione di idoneo alloggiamento secondo quanto previsto dall'articolo 16. La manutenzione e la cura dell'alloggiamento spettano all'utente.
- C. Tutti i contatori e le relative tubazioni in entrata e in uscita dal contatore devono essere piombati per evitare manomissioni. E' obbligo dell'utente segnalare formalmente la mancata piombatura del contatore al Comune o la accidentale lesione o apertura dei sigilli.
- D. In caso di edifici in condominio o di edifici con più unità immobiliari per i quali non sia prevista la costituzione dell'amministratore, il Comune potrà disporre l'installazione di un unico contatore esterno alle singole unità abitative. In tal caso il contratto verrà stipulato dall'amministratore o da un condomino e la ripartizione dei consumi dovrà essere organizzata a cura e spese del condominio (es. tramite l'installazione di singoli contatori per ciascuna unità immobiliare).

### **2. Spostamento**

- A. Lo spostamento di contatore sarà effettuato dal Comune su richiesta dell'intestatario del contratto di fornitura o, previa autorizzazione, dall'utente sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Comune e con oneri a carico di quest'ultimo.

### **3. Rimozione**

- A. La rimozione del contatore potrà essere richiesta dall'intestatario del contratto di fornitura e sarà effettuata dal Comune o, previa autorizzazione, dall'utente sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Comune.

- B. All'atto della rimozione e/o sostituzione del contatore viene redatto, su apposito modulo predisposto dal Comune, il relativo verbale firmato dagli incaricati del Comune e, ove possibile, dall'utente. Una copia del verbale dovrà essere rilasciata o spedita all'utente.

#### 4. **Irregolarità di funzionamento**

- A. Qualora l'utente od il Comune si accorgano di irregolarità nel funzionamento del contatore, ivi compreso il blocco dello stesso, avvisano l'altra parte al fine di provvedere al suo ripristino.
- B. Le eventuali sostituzioni dei contatori sono effettuate dal Comune o, previa autorizzazione, dall'utente sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Comune, a spese dell'utente da addebitarsi nelle bollette successive.
- C. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore, può dare luogo alla sospensione dell'erogazione ed alla risoluzione del contratto, nonché all'applicazione delle sanzioni amministrative previste dal D.lgs n. 152/2006 ed ad azione giudiziaria nei confronti dell'utente.

#### 5. **Verifica del contatore**

- A. Quando un utente o il Comune ritengano irregolare il funzionamento del contatore possono richiedere/effettuare le verifiche sulla regolarità del funzionamento dello stesso.
- B. Della verifica del contatore sarà redatto apposito verbale.
- C. Se gli errori di misura riscontrati dalla verifica saranno compresi nei limiti di tolleranza (5% in più o in meno), il contatore sarà ritenuto regolare e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi: in tal caso, se la richiesta di verifica è stata avanzata dall'utente, gli oneri sostenuti dal Comune per l'esecuzione della verifica saranno posti a carico dell'utente stesso.
- D. In caso di malfunzionamento del contatore il Comune, facendosi carico degli oneri di verifica, effettuerà la rettifica dei consumi agli effetti del pagamento.

#### **Art. 19 Impianti interni dell'utente**

- 1. All'utente competono la realizzazione, la manutenzione, le eventuali modifiche e l'esercizio dell'impianto interno secondo le vigenti normative.
- 2. E' inoltre compito dell'utente provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria del manufatto di alloggiamento del contatore e alla predisposizione di idonea protezione dal gelo o da altri fattori di deterioramento o usura.
- 3. E' 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. Il Comune non applicherà tariffe di favore per consumi anomali dovuti alle suddette perdite.
- 4. Sono inoltre da osservarsi le seguenti norme:
  - A. Le tubazioni della distribuzione privata che ricadono all'esterno degli stabili devono essere messe in opera a profondità adeguata ed a sufficiente distanza dai canali d'acqua di rifiuto od a quota ad essi superiore;
  - B. Nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da essere sufficientemente protette dall'azione del gelo e del calore;
  - C. Nessuna tubazione dell'impianto interno può sottopassare od essere posta entro tubazioni di scarico di acque reflue, pozzetti di smaltimento, pozzi neri e simili. Quando non sia possibile

- altrimenti, per accertate necessità, dette tubazioni dovranno essere protette da tubo guaina a tenuta idraulica rivestito contro la corrosione. Il tubo guaina dovrà essere prolungato per 2 metri da ambo i lati dell'attraversamento e alle estremità dello stesso dovranno essere posizionati pozzetti di ispezione;
- D. E' opportuno nei punti bassi delle condotte installare rubinetti di scarico. E' opportuno inoltre installare un rubinetto di intercettazione alla base di ogni colonna montante;
  - E. E' vietato collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili e di altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee. E' inoltre vietato il collegamento delle tubazioni di acqua potabile con apparecchi a cacciata per latrine senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante;
  - F. E' vietato utilizzare l'impianto dell'acqua come elemento dispersore degli impianti elettrici di terra;
  - G. I collegamenti equipotenziali tra tubi metallici devono essere eseguiti, ove previsti, sull'impianto interno a valle del contatore. La parte aerea dell'allacciamento del Comune è isolato elettricamente dalla parte interrata, pertanto non è da considerare massa o massa estranea ai fini dell'applicazione della norma CEI 64- 8;
  - H. E' vietato, in ogni caso, l'inserimento diretto di pompe su impianti derivati direttamente dalle tubazioni stradali. Gli schemi di impianti di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti all'approvazione del Comune il quale può prescrivere eventuali modifiche;
  - I. Qualora l'approvvigionamento di acqua avvenga da pozzi o sorgenti, oltre che dalla rete distributrice, si dovrà provvedere alla separazione degli impianti interni per impedire la miscelazione con l'acqua potabile erogata dal Comune;
  - J. Nel caso si renda indispensabile l'accumulo di acqua in serbatoi, la bocca di alimentazione al serbatoio dovrà trovarsi a livello superiore dello sfioro di troppo pieno e dovrà essere dotata di idonea valvola a galleggiante.

#### **Art. 20 Richiesta di allacciamento**

1. La richiesta di allacciamento andrà presentata al Comune su apposito modello ed in bollo. La domanda pena l'irricevibilità deve specificare:
  - A. Generalità del richiedente (titolare della fornitura);
  - B. Natura dell'utenza e/o uso dell'acqua richiesto;
  - C. Luogo di fornitura;
  - D. Per edifici ad uso civile, il numero e la tipologia delle unità immobiliari da servire il titolo edilizio o la relativa autocertificazione;
  - E. Per le forniture a uso cantiere, la volumetria del fabbricato da edificare;
  - F. Per gli altri usi, le caratteristiche della fornitura (quantitativo richiesto, destinazione d'uso, caratteristiche delle apparecchiature e qualsiasi altra informazione necessaria a definire l'intervento);
  - G. Per le forniture ad uso antincendio la domanda dovrà contenere le necessarie informazioni concernenti la portata e la pressione minime richieste.
2. In ogni caso il Comune si riserva la possibilità di richiedere le ulteriori informazioni ritenute necessarie per la corretta valutazione/esecuzione dell'allacciamento.
3. Per le zone non provviste della rete di distribuzione la richiesta d'allacciamento è subordinata alla realizzazione degli interventi di estensione della rete.
4. Per poter usufruire del servizio d'acquedotto l'utente dovrà corrispondere al Comune gli oneri di allacciamento, pari ai costi sostenuti per la realizzazione dell'opera se effettuata dal Comune.
5. Il pagamento dell'onere di allacciamento non dà all'utente alcun titolo di proprietà sulle opere realizzate.

6. Il Comune se ne assumerà gli oneri di manutenzione così come descritto nel presente regolamento.

## **TITOLO 4 - CONTRATTO, TARIFFE E FATTURAZIONE**

### **Art. 21 Sottoscrizione del contratto**

1. Per avere diritto alla fornitura il richiedente (se trattasi di persona giuridica, il suo legale rappresentante), oltre al versamento dell'importo preventivato per l'allacciamento e/o delle competenze accessorie, deve provvedere alla stipula del contratto.
2. Per le ipotesi di fornitura unica o plurima si richiama l'art. 9.

### **Art. 22 Spese per la stipulazione del contratto e deposito cauzionale**

1. Le spese per la stipula del contratto di somministrazione sono a carico dell'utente.
2. All'atto della sottoscrizione del contratto, il Comune può richiedere all'utente un deposito cauzionale relativo ai lavori di allaccio ossia determinati dall'Ufficio eseguiti in forma privata.
3. L'ammontare delle spese per la stipula del contratto e dell'eventuale deposito cauzionale viene comunicato dal Comune prima della sottoscrizione del contratto in funzione delle caratteristiche della fornitura.
4. Il deposito cauzionale sarà restituito previa verifica tecnica a partire dal 180° giorno della domanda del contratto.

### **Art. 23 Durata**

1. I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato, salvo la possibilità di recesso come prevista ai successivi articoli 23 e 24.

### **Art. 24 Modalità per il recesso dal contratto – disdetta - modifiche.**

1. Nel caso di cessazione di un'utenza, è fatto obbligo all'intestatario di:
  - A. Presentare domanda di disdetta almeno venti giorni prima;
  - B. Pagare tutte le bollette eventualmente invase;
  - C. Comunicare l'ultima lettura del contatore;
  - D. Concordare un appuntamento per il sigillo/piombatura del contatore;
  - E. Indicare l'indirizzo per l'invio dell'ultima fattura.
2. In mancanza della disdetta l'intestatario del contratto resta l'unico responsabile nei confronti del Comune e dei terzi e risponde per ogni implicazione sia di carattere civile che penale.
3. L'intestatario del contratto che non osserva quanto sopra specificato resta direttamente responsabile del pagamento dell'acqua che sarà consumata da eventuali subentranti che non abbiano regolarizzato il loro rapporto contrattuale, nonché di ogni altra spesa e danno connessi e conseguenti all'uso degli impianti.
4. Nel caso di morte del titolare dell'utenza, gli eredi sono tenuti ad avvisare entro due mesi il Comune delle conseguenti modifiche da apportare al contratto.
5. Gli eredi sono inoltre responsabili, a norma di legge, verso il Comune di tutte le somme ad esso dovute dal titolare deceduto.

### **Art. 25 Subentro**

1. L'utente che subentra nell'utilizzo della fornitura deve perfezionare il relativo contratto di fornitura.
2. In difetto di ciò, il consumo dell'acqua sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge rimanendo la responsabilità in capo all'intestatario precedente in caso di mancata disdetta.
3. Le richieste di subentro a contratti nei quali sussistano condizioni di morosità verranno accolte solo dopo verifica dell'estraneità del subentrante alla situazione debitoria pregressa.

4. La voltura del contratto è gratuita tra coniugi e tra parenti in linea retta.

#### **Art. 26 Risoluzione del contratto**

1. Il contratto si intenderà risolto di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, qualora non siano state rimosse le cause di sospensione nei casi previsti dall'articolo 14 entro il termine di 60 giorni, nonché nel caso di inottemperanza ai divieti previsti dall'articolo 30 del presente regolamento.

#### **Art. 27 Tariffe**

1. Le tariffe di acquedotto sono determinate con i metodi stabiliti dalla normativa vigente e sono relative ai volumi di acqua consumata.
2. Nel corso del contratto di fornitura le tariffe potranno variare; in questo caso l'intestatario ha facoltà di recedere dal contratto secondo le modalità di cui all'articolo 23.

#### **Art. 28 Consumi - Letture – Fatturazione – Pagamenti.**

1. Il consumo dell'acqua viene misurato mediante contatore ed è espresso in metri cubi rilevato periodicamente dal Comune o personale dallo stesso incaricato.
2. L'utente è tenuto a permettere e facilitare, in qualsiasi momento, al personale del Comune o ad altro dallo stesso incaricato, l'accesso al contatore per il rilievo delle letture.
3. In caso di sua assenza, il letturista incaricato provvederà a lasciare idonea cartolina per l'autolettura del contatore dove vengono riportati i tempi e le modalità di comunicazione dell'autolettura.
4. E' comunque onere dell'utente comunicare al Comune, annualmente, nel mese di dicembre o in un periodo diverso indicato a mezzo sito istituzionale dall'amministrazione e secondo le modalità rese note sul sito istituzionale (sezione tributi), l'autolettura del proprio contatore. In mancanza di tale comunicazione il Comune si riterrà esonerato da qualsiasi responsabilità connessa e/o conseguente alla mancata rilevazione della lettura.
5. Il Comune ha facoltà di predisporre strumenti informatici (es. portale sul sito ufficiale del Comune) per consentire la comunicazione delle autoletture dei contatori da parte degli utenti.
6. In caso di mancata lettura, il Comune può procedere alla stima dei consumi sulla base dei valori degli anni precedenti e, in mancanza di consumi storici, può fatturare un consumo presunto (variabile, in ragione delle specificità del caso concreto, tra 70 e 100 metri cubi all'anno per ogni componente il nucleo familiare), con riserva di conguaglio alle successive letture.
7. Per le forniture a consumo per usi particolari (cantieri edili, stradali, stagionali, occasionali) dovrà essere effettuata la lettura del contatore al termine del periodo di utilizzo e comunque almeno una lettura all'anno presso la sede del Comune.
8. In caso di anomalie o avarie del contatore oltre il limite di tolleranza e non imputabili all'utente il Comune determinerà il consumo dell'acqua per il periodo di errato funzionamento dell'apparecchio in base alla media dei consumi dei tre anni precedenti o, in mancanza di consumi storici, calcolando un consumo presunto di 80/100 mc all'anno per ogni componente il nucleo familiare.
9. Nei casi accertati di manomissione del contatore da parte dell'utente il consumo è determinato dal Comune sulla base di valutazioni tecniche e applicando la tariffa più alta, salvo l'applicazione delle sanzioni di legge.
10. E' fatto obbligo all'utente permettere l'accesso al contatore.
11. Quando, per causa dell'utente o assenza, non sia possibile eseguire o ricevere la lettura periodica del contatore e tale impossibilità continui per un periodo superiore a due anni, dopo un avviso a mezzo raccomandata A.R., può essere disposta la sospensione dell'erogazione. Questa potrà essere riaperta soltanto dopo la effettuazione della necessaria lettura e dopo che l'utente abbia provveduto al

- pagamento di eventuali differenze nei consumi accertati e spese per costi supplementari sostenuti dal Comune, ferma restando ogni obbligazione contrattuale.
12. La fattura comprende al suo interno le voci distinte relative ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione tutte le altre voci e indicazioni necessarie a rendere la fattura facilmente comprensibile.
  13. Contestualmente agli importi per consumi potranno essere addebitati altri importi dovuti quali:
    - A. Quote fisse (divise per servizio ed indipendenti dal volume fatturato);
    - B. Corrispettivi per servizi accessori forniti dal Comune;
    - C. Spese per sostituzione/verifica contatore;
    - D. Rimborsi di spesa;
    - E. Deposito cauzionale;
    - F. Componenti perequative e/o altre componenti previste dall'Arera;
    - G. Spese di recapito;
    - H. Arrotondamenti degli importi fatturati;
    - I. Indennità di mora per ritardati pagamenti delle fatture.
  14. Le bollette vengono inoltrate al domicilio indicato dall'intestatario del contratto. Il pagamento dovrà essere effettuato entro la data di scadenza indicata.
  15. Il comune può stabilire che il pagamento avvenga in un'unica soluzione o in più rate.

#### **Art. 29 Interessi di mora**

1. In caso di pagamento successivo alla data di scadenza, viene applicata un'indennità di mora per ritardato pagamento in misura pari al tasso ufficiale di riferimento.
2. Eventuali reclami o contestazioni in corso non danno diritto all'utente di differire o sospendere i pagamenti.
3. E' facoltà del Comune sospendere in autotutela gli effetti delle fatture o differire il termine di pagamento, in costanza di accertamenti e verifiche.

### **5 - DISPOSIZIONI VARIE**

#### **Art. 30 Responsabilità**

1. Comune
  - A. Il Comune risponde del funzionamento dei propri impianti fino al contatore e dei danni che possono derivare da un malfunzionamento degli stessi.
  - B. Non risponde dei danni derivanti agli impianti di competenza dell'utente a valle del contatore e dei danni al contatore che non siano stati immediatamente segnalati al Comune dal contribuente.
2. Utente
  - A. L'intestatario del contratto deve provvedere a propria cura e spese ad ottenere tutte le autorizzazioni necessarie alla messa in opera degli impianti richiesti, compresi manufatti ed accessori, sia per quanto attiene alle vigenti norme urbanistiche sia per ottenere i permessi delle proprietà terze interessate.
  - B. L'intestatario del contratto, e in sua assenza (per irreperibilità, decesso o altra causa) il proprietario dell'immobile, è responsabile della corretta costruzione, manutenzione ed esercizio dell'impianto interno, inclusi i dispositivi di intercettazione (rubinetti, valvole) posti a valle del contatore, nonché della manutenzione e verifica del funzionamento del contatore e del rispetto di tutte le prescrizioni di legge richiamate all'articolo 18.

- C. Non è consentito manomettere o comunque modificare alcuna parte dell'impianto di competenza del Comune né eseguire opere o lavori tali da pregiudicarne le condizioni di sicurezza.

#### **Art. 31 Divieti**

1. E' fatto assoluto divieto di:
  - A. Effettuare la subfornitura dell'acqua;
  - B. Utilizzare l'acqua per usi e con modalità diverse da quelle dichiarate nella richiesta di fornitura;
  - C. Eseguire allacciamenti non autorizzati o comunque manomettere le tubazioni di distribuzione e di derivazione poste a monte del contatore;
  - D. Manomettere il contatore;
  - E. Prelevare acqua dalle fontane pubbliche per usi diversi dal consumo umano;
  - F. Collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili e di altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee; è inoltre vietato il collegamento delle tubazioni di acqua potabile con apparecchi a cacciata per latrine senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante;
  - G. Utilizzare l'impianto dell'acqua come elemento dispersore degli impianti elettrici di terra.

### **SEZIONE C -SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

#### **TITOLO 6 GENERALITA'**

##### **Art. 32 Oggetto**

1. La presente sezione 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 acque. Per quanto non espressamente disciplinato nel presente Regolamento si richiama la normativa vigente in materia e in particolare il D.Lgs. 152/2006.
2. Il presente regolamento integra inoltre le norme delle leggi generali e speciali vigenti in materia di Sanità, Igiene Pubblica e Tutela delle acque dall'inquinamento, alle quali si fa richiamo per tutto quanto non espressamente indicato.

##### **Art. 33 Definizioni**

1. Ai fini del presente regolamento, valgono le seguenti definizioni:
  - A. **Rete fognaria**: il sistema di condotte per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane;
  - B. **Fognatura separata**: la rete fognaria costituita da due canalizzazioni, la prima delle quali adibita alla raccolta ed al convogliamento delle sole acque meteoriche di dilavamento (denominata *fognatura bianca*), e dotata o meno di dispositivi per la raccolta e la separazione delle acque di prima pioggia, e la seconda adibita alla raccolta ed al convogliamento delle acque reflue urbane unitamente alle eventuali acque di prima pioggia (denominata *fognatura nera*);
  - C. **Fognatura unitaria o mista**: la rete fognaria che raccoglie e convoglia in maniera unitaria acque reflue domestiche e/o industriali e acque reflue di origine meteorica;
  - D. **Impianto di depurazione**: un 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;

- E. **Scarico:** qualsiasi immissione effettuata, esclusivamente tramite un sistema stabile di collettamento, che collega senza soluzione di continuità il ciclo di produzione del refluo con il corpo ricettore, in acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione. Sono esclusi i rilasci di acque previsti all'Articolo 114 del D.lgs. n. 152/06;
- F. **Acque di scarico:** tutte le acque reflue provenienti da uno scarico;
- G. **Acque meteoriche di dilavamento:** acque derivanti da eventi atmosferici che, non assorbite e non evaporate, dilavano aree e superfici scoperte e sono canalizzate;
- H. **Acque bianche:** acque meteoriche di dilavamento, non usate e non trattate, acque destinabili al consumo umano, non usate, e acque sotterranee di drenaggio qualora abbiano i requisiti per lo scarico diretto in corpi idrici superficiali nel rispetto delle norme di legge e senza trattamenti;
- I. **Acque nere:** acque reflue domestiche, acque reflue assimilabili a domestiche, acque reflue industriali, escluse quelle sotterranee di drenaggio aventi i requisiti per lo scarico diretto in corpi idrici superficiali nel rispetto delle norme di legge e senza trattamento, acque di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, qualora siano compatibili col corretto funzionamento del sistema fognario-depurativo, per i particolari casi nei quali, in relazione alle attività svolte, l'Autorità pubblica responsabile ravvisi il rischio di dilavamento dalle superfici impermeabili scoperte di sostanze pericolose o di sostanze che creano pregiudizio per il raggiungimento degli obiettivi di qualità dei corpi idrici;
- J. **Acque reflue domestiche:** acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti esclusivamente, o prevalentemente ma non esclusivamente, dal metabolismo umano e da attività domestiche.
- K. **Acque reflue industriali:** qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici od impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento;
- L. **Acque reflue industriali assimilate per legge a domestiche:** acque reflue elencate nell'Articolo 101 comma 7 del d.lgs. n. 152/06 ai punti a), b), c), d) ed f);
- M. **Acque reflue industriali assimilabili a domestiche:** acque reflue di origine industriale che, ai sensi del punto e) del suddetto Articolo 101 comma 7 del D.lgs. n. 152/06, presentano caratteristiche quantitative e qualitative equivalenti alle acque reflue domestiche;
- N. **Acque reflue urbane:** acque reflue domestiche o il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali ovvero meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato.

## **TITOLO 7 - ALLACCIAMENTI ALLA RETE FOGNARIA E DISCIPLINA DEGLI SCARICHI**

### **Art. 34 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.
2. 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, alla Legge Regionale e loro modificazioni ed integrazioni.

### **Art. 35 Acque meteoriche**

1. Occorre privilegiare le soluzioni atte a ridurre "a monte" (prima dell'immissione nel corpo recettore) le portate meteoriche.

2. Le acque meteoriche, non suscettibili di essere contaminate e cadenti sui tetti, su superfici impermeabilizzate e viabilità' interna privata, devono essere raccolte separatamente e smaltite totalmente in loco sul suolo o negli strati superficiali del sottosuolo e, in via subordinata, in corsi d'acqua superficiali.

#### **Art. 36 Concessione permesso di allacciamento**

1. Le opere destinate ad allacciare gli scarichi di acque reflue domestiche ed industriali alla fognatura pubblica, sono realizzate dal Comune, su richiesta del privato, oppure direttamente dal privato interessato previa espressa autorizzazione del Comune e sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Comune.
2. Il permesso di allacciamento deve essere richiesto su apposito modello in bollo fornito dal Comune. I costi dei lavori di allacciamento sono a carico del richiedente.
3. Nel caso di scarichi di acque reflue domestiche, il permesso di allacciamento costituisce autorizzazione allo scarico.
4. Qualora si tratti di scarichi di acque reflue industriali dovrà essere richiesto il permesso di allacciamento e presentata la domanda di autorizzazione allo scarico.
5. Il Comune, può negare l'allacciamento alla fognatura pubblica di scarichi di acque reflue industriali qualora la fognatura pubblica e/o l'impianto di depurazione non risultino idonei a ricevere tali scarichi.

#### **Art. 37 Autorizzazione agli scarichi in rete fognaria**

1. Per l'autorizzazione degli scarichi in rete fognaria, valgono i seguenti principi.
  - A. Gli *scarichi di acque reflue domestiche* e di reti meteoriche degli insediamenti civili sono sempre ammessi, nel rispetto del presente regolamento; non deve essere effettuata pertanto la domanda di autorizzazione allo scarico, che è sostituita dalla richiesta di allacciamento alla rete fognaria che va presentata al Comune.
  - B. I titolari degli *scarichi di acque reflue industriali* devono presentare la richiesta di autorizzazione allo scarico al Comune, affinché quest'ultimo provveda ad espletare l'attività istruttoria relativa alla citata domanda, secondo quanto previsto dagli artt. 124 e 125 del D.lgs. n. 152/06;
  - C. I titolari degli *scarichi di acque reflue industriali assimilate ed assimilabili alle acque reflue domestiche* (ai sensi dell'art. 101, comma 7, del D.lgs. n. 152/06), devono presentare al Comune, contestualmente alla richiesta di autorizzazione allo scarico, una dichiarazione che certifichi che gli scarichi derivanti dalle loro attività sono *assimilati o assimilabili agli scarichi delle acque reflue domestiche*.
2. Il Comune si riserva inoltre il diritto di verificare il mantenimento delle caratteristiche dello scarico che ne hanno determinato l'assimilabilità anche successivamente al rilascio dell'autorizzazione.
3. Fermo restando il rispetto dei limiti inderogabili per le sostanze di cui alla tabella 5 dell'allegato 5 del D.lgs.152 in qualità di gestore del servizio depurazione, il Comune potrà modificare i limiti di accettabilità di cui all'allegato 10 in dipendenza della capacità e delle caratteristiche dei singoli impianti di depurazione delle caratteristiche dei reflui, e dei limiti per lo scarico finale degli impianti.

#### **Art. 38 Rispetto dei limiti e tempi di adeguamento**

1. Dalla data di entrata in vigore del presente regolamento, per i nuovi scarichi di acque reflue industriali, valgono i limiti di accettabilità in esso previsti. Sono equiparati ai nuovi scarichi quelli esistenti ma non ancora autorizzati.
2. Per gli scarichi di acque reflue esistenti ed autorizzati, i nuovi limiti valgono dal rinnovo della autorizzazione allo scarico.

#### **Art. 39 Divieti di scarico**

1. È vietata l'immissione in fognatura pubblica degli scarichi di acque meteoriche e degli scarichi che possano:
  - A. Arrecare danno alla salute del personale operante nelle reti fognarie e negli impianti di trattamento e depurazione;
  - B. Danneggiare le reti fognarie e gli impianti di trattamento e depurazione, nonché le connesse attrezzature;
  - C. Costituire pregiudizio per la funzionalità dei processi di trattamento e depurazione delle acque e dei fanghi;
  - D. Avere conseguenze negative sull'ambiente, incidendo sugli scarichi provenienti dagli impianti di trattamento e pregiudicando la conformità alle disposizioni vigenti delle acque recipienti;
  - E. Pregiudicare lo smaltimento dei fanghi, che deve avvenire in modo accettabile dal punto di vista ambientale.
2. È vietato in ogni caso lo scarico in fognatura pubblica di rifiuti solidi di qualsiasi natura, ancorché triturati.
3. Gli eventuali danni derivanti alle opere di fognatura per l'immissione dei materiali vietati o diversi da quelli dichiarati al momento della domanda di autorizzazione allo scarico, saranno addebitati ai responsabili, fatta salva, in ogni caso, la revoca dell'autorizzazione allo scarico, nonché le consequenziali e ulteriori sanzioni di legge.

#### **Art. 40 Separazione delle reti**

1. La rete interna di fognatura dei fabbricati deve essere del tipo separato, ossia con condotti distinti che raccolgano separatamente le acque, comunque usate, nere e meteoriche.
2. Qualora invece la fognatura recipiente riceva solo le acque usate, nere e di prima pioggia, le acque meteoriche derivanti da superfici non soggette ad essere contaminate dovranno essere smaltite sul suolo, negli strati superficiali del sottosuolo a mezzo di pozzi perdenti o altro similare sistema, ovvero in corpi d'acqua superficiale.
3. In caso di impossibilità tecnica ad eseguire quanto sopra, resta in facoltà del Comune di autorizzare altre soluzioni per lo scarico, con il parere, ove necessario, dell'Arpacal.

#### **Art. 41 Vasche imhoff e fosse biologiche**

1. Gli allacciamenti fognari degli insediamenti civili devono essere eseguiti senza interposizione di fosse biologiche o di vasche Imhoff, sempre che vi sia depuratore centralizzato.
2. Gli allacciamenti fognari esistenti, con interposte le citate strutture, dovranno adeguarsi alla presente normativa in tempi e modi stabiliti dal Comune.
3. Il Comune, in attuazione di tali prescrizioni, imporrà la chiusura e la messa in sicurezza di fosse biologiche e di vasche imhoff esistenti.
4. I privati, a loro spese, dovranno provvedere all'espurgo completo del materiale presente nei manufatti, alla disconnessione delle condotte di scarico da tali manufatti e all'allacciamento diretto dei condotti di scarico con la fognatura.

5. A questo criterio generale si potrà derogare, previa autorizzazione del Comune, nel caso in cui, per carenza di strutture fognarie e/o depurative esistenti, risulti prudente eliminare, dai liquami immessi in fognatura pubblica, le sostanze solide sedimentabili.
6. Qualora la fognatura non sia dotata di depuratore, deve essere invece prevista l'interposizione di fosse biologiche o di vasche Imhoff a tenuta prima dell'immissione degli scarichi in fognatura, tenendo conto anche del parere dell'Arpacal.
7. Gli oneri per la manutenzione delle fosse biologiche sono a carico del proprietario.
8. In casi particolari, in relazione alle materie prime utilizzate e alla tipologia della lavorazione, l'Arpacal può far prevedere la presenza di una fossa settica.

#### **Art. 42 Approvvigionamento idrico autonomo ed obbligo di installazione del contatore**

1. Tutti coloro che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dalla rete pubblica di acquedotto e recapitano i propri scarichi nella rete fognaria, sono tenuti all'installazione e al buon mantenimento di strumenti di misura della quantità delle acque prelevate che hanno per recapito la rete fognaria.
2. Sono tenuti altresì ad assicurare il perfetto funzionamento degli strumenti di misurazione, effettuando periodicamente ed a proprie spese la manutenzione necessaria, segnalando tempestivamente al Comune guasti e blocchi, prima di togliere il sigillo di controllo.
3. I contatori devono essere installati a cura e spese degli utilizzatori, a seguito di preventivi accordi con il Comune che verifica l'idoneità tecnica dell'impianto di misura e procede poi all'apposizione del sigillo di controllo.
4. Prima dell'attivazione dell'approvvigionamento autonomo gli interessati dovranno comunicare al Comune:
  - A. Il tipo di contatore installato;
  - B. La marca;
  - C. La matricola;
  - D. Il numero di cifre;
  - E. Il diametro della tubazione.
5. In caso di guasto dei misuratori, gli interessati dovranno darne tempestiva comunicazione al Comune.
6. Nel periodo di mancata registrazione dei prelievi per causa non imputabile all'utente, sarà conteggiato all'intestatario dell'utenza il consumo medio riscontrato nei 3 anni precedenti, con riserva di successivo conguaglio.

### **TITOLO 8 DISPOSIZIONI PER GLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI**

#### **Art. 43 Immissione in fognatura pubblica - Domanda di allacciamento**

1. Gli scarichi di acque reflue industriali sono ammessi in pubblica fognatura, nel rispetto delle norme vigenti in materia di tutela delle acque, nonché del presente Regolamento.
2. Le aziende che sono ubicate in zona servita da fognatura hanno l'obbligo di allacciarsi alla fognatura pubblica ai sensi e per gli effetti delle leggi e dei regolamenti vigenti, salvo il caso che le caratteristiche quantitative e qualitative siano incompatibili con il dimensionamento idraulico della rete e/o dell'impianto di trattamento acque reflue.
3. La richiesta di allacciamento deve essere inoltrata al Comune.
4. Successivamente alla richiesta di autorizzazione di allacciamento alla fognatura pubblica, il rappresentante legale del complesso produttivo deve inoltrare anche domanda di autorizzazione allo scarico ai sensi dell'art. 44.

#### **Art. 44 Autorizzazione scarico in fognatura**

1. La domanda di autorizzazione allo scarico in fognatura pubblica di acque reflue industriali da parte dei Complessi produttivi deve essere presentata al Comune in triplice copia utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Comune.
2. A corredo della domanda devono presentarsi i seguenti documenti:
  - A. Relazione tecnica sulla quantità e qualità degli scarichi, riportando una breve descrizione di tutti i processi lavorativi condotti, del prelievo e dell'uso dell'acqua, delle fasi che danno origine agli scarichi, ecc. Il tutto deve comunque essere adeguato e sufficiente a costituire elemento di valutazione preliminare degli impianti di trattamento da adottarsi per il raggiungimento dei prescritti limiti qualitativi delle acque di scarico prima dell'immissione nel recapito fognario;
  - B. Qualora sia necessario un impianto di pretrattamento vero e proprio, è indispensabile allegare il progetto completo di detto impianto, con tutti i particolari costruttivi e di dimensionamento, corredato di relazione tecnico-descrittiva del processo di depurazione che si intende adottare;
  - C. Planimetria, per ciascun allacciamento, in scala 1:200, salvo diversa richiesta dell'Ufficio Tecnico Comunale, della rete di fognatura interna all'azienda, con l'indicazione di sezioni, pendenze, dimensioni e materiali dei condotti, sino al recapito finale, e con l'indicazione di tutti i punti di scarico e relativa numerazione, nonché, per ogni punto di scarico, l'origine delle acque recapitate;
  - D. Disegni esecutivi degli allacciamenti;
  - E. Estratto di mappa in scala 1:1000/1:2000, con l'indicazione delle aree complessive di proprietà.
3. Il rilascio dell'autorizzazione allo scarico è subordinato alla verifica che vengano rispettate le norme stabilite dal presente Regolamento, dal D.Lgs n. 152/2006 e successive modificazioni ed integrazioni, previo l'obbligatorio parere dell'Arpacal, secondo le rispettive competenze, e alle seguenti condizioni:
  - A. Che le acque di scarico rispettino i limiti stabiliti dalla Tabella 3 (scarico in pubblica fognatura) dell'allegato 5 al D.Lgs 152/2006;
  - B. Che l'utente corrisponda la quota di tariffa per i servizi di fognatura e depurazione nei termini stabiliti dalla normativa vigente;
  - C. Che l'utente versi al Comune le somme - come determinate dalla relativa Delibera - per l'istruttoria della pratica.
  - D. A completamento dell'istruttoria tale versamento dovrà essere integrato fino alla copertura di tutte le spese sostenute dalle attività competenti compresi i diritti di competenza Arpacal.
  - E. Per gli scarichi di acque reflue industriali dovrà inoltre essere sottoscritto dal titolare dello scarico apposito contratto di servizio con il Comune secondo il modello conforme predisposto dal Comune. L'autorizzazione allo scarico, con tutte le relative prescrizioni ritenute opportune e/o necessarie è valida 4 anni dal momento del rilascio. La domanda di rinnovo deve essere presentata un anno prima della scadenza. Nel caso che insediamenti produttivi esistenti, già dotati di autorizzazione, siano soggetti a diversa destinazione, ad ampliamenti o a ristrutturazioni, ovvero siano trasferiti in altro luogo, è fatto obbligo di richiedere una nuova autorizzazione allo scarico ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 152/2006 e successive integrazioni e modificazioni.
4. L'autorizzazione allo scarico deve essere revocata per il superamento dei limiti di accettabilità ammessi per la fognatura o per l'inosservanza delle prescrizioni fissate nell'atto autorizzativo.

#### **Art. 45 Variazioni dello scarico**

1. Qualsiasi variazione dello scarico, attinente alla qualità e quantità dello stesso, dovrà essere richiesta al Comune e da questi autorizzata.
2. Gli atti effettuati in difformità a quanto sopra producono comunque la decadenza dall'autorizzazione originaria allo scarico per colpa del suo titolare, oltre eventualmente al risarcimento dei danni.
3. Nel caso di semplice subingresso, di cambio di ragione sociale e/o di titolarità formale dell'autorizzazione, se restano ferme e inalterate le caratteristiche tutte qualitative e quantitative dello scarico, è necessaria e sufficiente una comunicazione formale di quanto sopra all'Amministrazione Comunale.

#### **Art. 46 Cessazione dello scarico**

1. Qualora, per qualsiasi causa, uno scarico venga a cessare, il concessionario, con preavviso di almeno due mesi, dovrà comunicare detta cessazione mediante lettera raccomandata all'Amministrazione Comunale;
2. La riattivazione di uno scarico cessato comporta la ripetizione della domanda di autorizzazione allo scarico, ed il conseguente accertamento della sussistenza delle condizioni atte a legittimare la nuova autorizzazione allo scarico a norma del presente Regolamento.

### **TITOLO 9 - DISCIPLINA TARIFFARIA CON L'UTENZA**

#### **Art. 47 Tariffe del servizio di fognatura e di depurazione**

1. Ai sensi dell'art. 155 del D.lgs. 152/06 si stabilisce che:
  - A. La quota di tariffa riferita al servizio di pubblica fognatura e/o di 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 informazione al Comune che provvederà ad esentarli dal pagamento della tariffa di cui al presente articolo;
  - B. Per tutte le utenze, al fine della determinazione della quota tariffaria di cui al presente articolo, il volume dell'acqua scaricata è determinato in misura pari al volume di acqua fornita, prelevata o comunque accumulata.
  - C. Per le utenze industriali il Comune si riserva la possibilità di imporre la posa di idonei misuratori di portata sullo scarico terminale, a cura e spese del titolare dello scarico, al fine di determinare i volumi scaricati;
  - D. 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;
  - E. Per le utenze industriali, la quota tariffaria di cui al presente articolo è determinata sulla base della qualità e della quantità delle acque reflue scaricate; in assenza di un idoneo sistema di misura diretta delle acque scaricate, la tariffa sarà applicata ai volumi d'acqua prelevati;
  - F. Per le utenze industriali la tariffa sarà determinata e applicata con le modalità previste dalla normativa vigente.
2. Il presente articolo non si applica alle acque che sono scaricate nelle reti meteoriche.

#### **Art. 48 Prescrizione per l'autodenuncia annuale**

1. Ai fini della determinazione della tariffa del servizio di fognatura e di depurazione, i titolari di scarichi di acque reflue domestiche e assimilate, che provvedono all'approvvigionamento idrico mediante pozzi privati o comunque mediante fonti di approvvigionamento diverse dal pubblico acquedotto, sono tenuti a denunciare, entro il 31 Gennaio di ogni anno i seguenti dati:

- A. Lettura/e del/i contatore/i al 31 dicembre dell'anno precedente;
  - B. Numero di metri cubi prelevati nell'anno precedente.
2. Il Comune potrà predisporre controlli d'ufficio, attraverso i propri organi tecnici, sia per quanto attiene ad aspetti quantitativi che a quelli qualitativi, al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione, per la più corretta determinazione delle tariffe, di accertare la veridicità dei valori denunciati, nonché di verificare il rispetto delle norme del presente regolamento e delle eventuali prescrizioni presenti nell'autorizzazione allo scarico, secondo le modalità previste.
  3. Ferma restando la facoltà del Comune di effettuare le letture dei contatori, in caso di mancata comunicazione di lettura da parte degli utenti, il Comune può procedere alla stima dei consumi sulla base dei valori degli anni precedenti e, in mancanza di consumi storici, può fatturare sulla base del consumo presunto, variabile, in ragione delle specificità del caso concreto, tra 70 e 100 metri cubi all'anno per ogni componente il nucleo familiare, con riserva di conguaglio alle successive letture.

## **TITOLO 10 - SISTEMA SANZIONATORIO**

### **Art. 49 Sanzioni amministrative e penali**

1. Le sanzioni amministrative e penali per le contravvenzioni alle disposizioni contenute nel presente regolamento si intendono disciplinate dalla normativa vigente.

## **TITOLO 11 - DISPOSIZIONI TRANSITORIE**

### **Art. 50 Entrata in vigore**

1. Il presente regolamento entrerà in vigore nel termine di giorni 30 dalla sua pubblicazione.

**COMUNE DI SAN PIETRO DI CARIDA'**  
Città Metropolitana di Reggio Calabria

**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**CARTA DEI SERVIZI**

*approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 10 del 27.05.2020*

## Sommario

### PREMESSA

- 1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE**
  - 1.1 EGUAGLIANZA
  - 1.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO
  - 1.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO
  - 1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA
  - 1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA
- 2. STANDARD DI QUALITA' NELL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENTE**
  - 2.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO
  - 2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLLO
  - 2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA
  - 2.4 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA
  - 2.5 MODALITA' DI PAGAMENTO
  - 2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI
  - 2.7 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO
  - 2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI
- 3. STANDARD DI QUALITA' NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E TEMPI CARATTERISTICI**
  - 3.1 TEMPI DI PREVINTIVAZIONE PER L'ACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO
  - 3.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO
  - 3.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO
  - 3.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE
  - 3.5 TEMPO PER L'ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA
  - 3.6 TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI
  - 3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE
- 4. STANDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**
  - 4.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE
  - 4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE
  - 4.3 TRASPARENZE DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE
  - 4.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE
  - 4.5 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITA'
  - 4.6 VERIFICA DEL CONTATORE

- 5. STANDARD DI QUALITA' PER LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO**
  - 5.1 CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA
  - 5.2 DEROGHE
  - 5.3 TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA
  - 5.4 PRONTO INTERVENTO
  - 5.5 CRISI IDRICA
- 6. SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE**
- 7. INFORMAZIONE ALL'UTENZA**
  - 7.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI
  - 7.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE
- 8. TUTELA DEGLI UTENTI**
  - 8.1 CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICO ACQUE POTABILE
  - 8.2 GESTIONE DEI RECLAMI
  - 8.3 CONTROLLI ESTERNI
  - 8.4 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA'
  - 8.5 RICHIESTE DI RIMBORSO
- 9. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**
- 10. SINTESI DELLA CARTA**
  - 10.1 SPECCHIETTO RIEPILOGATIVI DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE
  - 10.2 SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO
  - 10.3 SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE
  - 10.4 SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
  - 10.5 SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi Comunali è lo strumento attraverso il quale si vuole migliorare il rapporto fra il cittadino e la struttura comunale, infatti, essa rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nello stesso rapporto tra gli utenti ed il Comune.

La presente Carta dei Servizio Idrico Integrato è redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato” e tiene conto delle recanti disposizioni dell’ARERA (Autorità dell’Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico).

La stessa fissa i principi ed i criteri per l’erogazione del servizio e costituisce parte integrante del contratto di utenza, stipulato tra il Comune di San Pietro di Caridà (RC) e i singoli utenti.

La Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- Utenze domestiche;
- Miglioramento del rapporto tra gli utenti ed il Comune.

La Carta fa riferimento ai servizi di acquedotto e fognatura offerti dal Comune. Per il servizio di acquedotto si riferisce alle singole utenze:

- Utenze domestiche;
- Utenze extra-domestiche private e pubbliche: artigianali, commerciali, scuole, caserme, edifici pubblici, industrie etc.

Per il Servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno effettivo recapito nella pubblica fognatura.

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Comune di San Pietro di Caridà (RC) si impegna a rispettare.

Il cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi attraverso pubblicazione della medesima sul sito internet istituzionale, oppure tramite la sua consegna al momento della stipula di un nuovo contratto.

Le revisioni periodiche che saranno apportate alla carta dovranno essere portate a conoscenza degli utenti al momento della distribuzione della bolletta successiva alla revisione e, in ogni caso, la Carta revisionata verrà pubblicata sul sito internet del Comune.

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nei regolamenti per la gestione del servizio di distribuzione dell’acqua potabile e del servizio di fognatura in revisione corrente, che costituiscono insieme alla presente Carta, parte integrante e allegato del contratto di somministrazione. Per una maggiore compressione della Carta, si suggerisce di prendere visione dal Glossario messo a disposizione sul sito internet del Comune.

## **1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE**

L'erogazione dei servizi ed i rapporti con il Cittadino, sono regolati dai seguenti principi fondamentali.

### **1.1 EGUAGLIANZA**

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'Amministrazione Comunale si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere sesso, razza, religione e opinioni politiche. L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

### **1.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO**

Nei confronti dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli operatori sono tenuti a mantenere dei comportamenti in linea con le prestazioni richieste senza farsi condizionare da fattori emotivi o di coscienza personale.

### **1.3 DEL SERVIZIO**

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo conto opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

### **1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA**

Viene garantita la partecipazione del Cittadino al fine di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune sia per favorire la collaborazione fra il Comune ed il Cittadino. L'Amministrazione s'impegna a garantire la massima semplificazione e trasparenza delle procedure adottate, la facilitazione per l'accesso ai documenti e la trasparenza nell'informazione. I cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere i Responsabili dei procedimenti e le motivazioni dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione.

### **1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA**

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e

procedurali più idonee al raggiungimento di tale scopo. In tal senso l'obiettivo fondamentale è rappresentato dall'impegno ad un continuo soddisfacimento delle esigenze degli utenti.

## **2. STANDARD DI QUALITA' NELL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENTE**

### **2.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Comune di San Pietro di Caridà (RC) garantisce le seguenti modalità:

#### **- Ufficio tributi:**

Descrizione: Area Finanziaria-Tributaria; servizio Tributi

Indirizzo: Via Chiesa Matrice, snc - 89020 - San Pietro di Caridà

Responsabile: .....

Telefono: 0966/990000

E-mail: [comunesanpietrodicarida@asmepec.it](mailto:comunesanpietrodicarida@asmepec.it)

#### **- Ufficio Tecnico:**

Descrizione: Area Tecnica; Lavori Pubblici-Progettazione-Appalti-Espropri-Urbanistica-Edilizia Privata

Indirizzo: Via Chiesa Matrice, snc - 89020 - San Pietro di Caridà

Responsabile: .....

Telefono: 0966/990000

E-mail: [comunesanpietrodicarida@asmepec.it](mailto:comunesanpietrodicarida@asmepec.it)

**Sito Internet:** [www.sanpietrodicarida.asmenet.it](http://www.sanpietrodicarida.asmenet.it)

### **2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO**

Gli sportelli del Comune di San Pietro di Caridà (RC) sono siti al seguente indirizzo:

Via Chiesa Matrice, snc - 89020 - San Pietro di Caridà

Negli sportelli vengono espletati normalmente i seguenti procedimenti:

- Richieste di informazioni e chiarimenti;
- Richieste preventivi per nuovi allacciamenti e/o spostamenti;
- Stipulazione contratti di utenza;

- Risoluzione dei contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni nei contratti di utenza;
- Richieste di verifica contatori;
- Richiesta di duplicazione della bolletta;
- Rateizzazioni,
- Assistenza alle utenze condominiali.

Il tempo medio di attesa agli sportelli è determinabile sulla base dell'affluenza giornaliera.

### 2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA

Gli utenti possono chiamare i numeri sopra riportati dal Lunedì al Venerdì compreso (festivi esclusi) dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Telefonicamente è possibile:

- Richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
- Richiedere e sollecitare preventivi;
- Richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
- Richiedere appuntamenti;
- Segnalare anomalie;
- Comunicare le letture dei contatori dell'acqua.

### 2.4 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA

Le pratiche del paragrafo 2.3 possono essere espletate anche per corrispondenza. L'utente può presentare reclami.

Il Comune risponderà alle richieste di informazione e ai reclami pervenuti per iscritto entro 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta o del reclamo dell'utente (farà fede la data di protocollo di arrivo). Nel caso in cui la complessità della richiesta o del reclamo non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà informato entro il termine di 30 giorni. La risposta motivata deve contenere l'indicazione del numero della pratica di riferimento, dell'ufficio o dell'addetto a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico della stessa.

### 2.5 DI PAGAMENTO

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- Presso gli uffici postali di tutto il territorio nazionale.

### 2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI

A fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Comune di San Pietro di Caridà (RC) fornisce le seguenti facilitazioni:

- Tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del 50% per portatori di handicap e i malati gravi;
- Tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungata di 15 giorni (di calendario) rispetto a quello minimo ordinario previsto;
- Percorsi agevolati e preferenziali (ascensore) a priorità assoluta negli uffici per disabili e anziani.

## 2.7 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche possono accedere alla rateizzazione delle fatture. Le predette condizioni dovranno essere dimostrate attraverso presentazione di modello ISEE e certificato medico.

## 2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale incaricato del Comune di San Pietro di Caridà (RC) concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente.

Nel caso di disdetta di appuntamento, il Comune deve dare un preavviso di almeno 16 ore.

# 3. STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E TEMPI CARATTERISTICI

Sono standard relativi al rapporto contrattuali. Il Comune di San Pietro di Caridà (RC) fissa i tempi di prestazione di seguito indicati ma, nell'ipotesi in cui, per cause maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Comune comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I tempi di prestazione sono espressi in giorni lavorativi.

## 3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO

E' il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è spedito o consegnato allo stesso.

Livello di qualità: 10 giorni della richiesta.

In situazioni più complesse in cui occorre effettuare più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Comune fornisce risposta scritta precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

### 3.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO

Nell'ipotesi di esecuzione dell'allacciamento da parte del Comune, è il tempo massimo 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, compresa l'installazione del contatore, nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, di estensione o di adeguamento sulla rete stradale.

Livello massimo di qualità: 15 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Nei casi in cui l'allacciamento al pubblico acquedotto necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale, il Comune comunicherà, di volta in volta, all'utente, il tempo di esecuzione dell'allacciamento sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

### 3.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Nel caso di attivazione del servizio, è il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa.

Nel caso di riattivazione della fornitura, è il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e la riapertura del contatore senza modifica della presa e portata con o senza subentro di altro utente.

Livello massimo di qualità: 5 giorni per l'attivazione e 5 giorni per la riattivazione.

### 3.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: 10 giorni dal ricevimento della richiesta di disdetta.

### 3.5 TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

E' il tempo massimo intercorrente dalla richiesta dell'utente ed il momento ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello massimo di qualità: 30 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

### 3.6 TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI

La lettura dei contatori avviene con frequenza almeno semestrale. Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore in quanto posizionato all'interno, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'auto-lettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. Per le modalità di comunicazione della lettura si rinvia al paragrafo 4.1.

### 3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA'DEL CONTATORE

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 10 giorni.

L'utente ha la facoltà di presentare alla prova di verifica; quest'ultima avviene sempre con appuntamento.

Il Comune di San Pietro di Caridà (RC) comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima. Per la procedura di verifica del contatore si rinvia al paragrafo 4.6.

## **4. STANDAD DI QUALIA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### 4.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE

La fatturazione avviene con periodicità semestrale e decorre dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del servizio. I consumi fatturati sono riferiti al semestre precedente a quello di emissione della fattura e con sistema di acconto e saldo.

La bollette relative a periodi in cui non si rileva la lettura di contatori sono calcolate in acconto sulla base del consumo storico-statistico del periodo precedente. La modalità prevista è specificata in bolletta.

La lettura dei contatori sarà effettuata con periodicità almeno annuale.

Ove, per motivi indipendenti dal Comune, non sia possibile effettuare regolare lettura del contatore, necessaria al conguaglio annuale, il Comune provvederà ad emettere ulteriore bolletta in acconto, salvo conguaglio, pari al consumo storico-statistico, se disponibile, desunto dalle precedenti letture e fatturazioni di conguaglio; in mancanza, in acconto sulla base di un consumo stimato in base alla tariffa e alla fascia di appartenenza.

Nel caso di impossibilità di accesso alla lettura per assenza dell'utente viene lasciata una cartolina per l'auto-lettura numerata progressivamente; deve essere cura dell'utente procedere all'auto-lettura e darne comunicazione al Comune entro 7 giorni.

L'utente può comunicare l'auto-lettura, secondo le seguenti modalità:

- Consegna presso lo sportello utenti;

- Via mail all'indirizzo [comunesanpietrodicarida@asmepec.it](mailto:comunesanpietrodicarida@asmepec.it).

La comunicazione dell'auto-lettura deve avvenire riportando il testo "Comune di San Pietro di Caridà (RC)- Ufficio acquedotto, numero matricola del contatore....., numero lettura mc.....".

#### 4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIZIONI TARIFFARIE

Il Comune di San Pietro di Caridà (RC) garantisce idonea pubblicità ad ogni variazione tariffaria, concordata con l'Autorità competente (ARERA), utilizzando i mezzi a propria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile.

#### 4.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE

Sulla bolletta sono presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, consumi precedenti e consumi attuali, dettaglio per ogni voce di spesa elencata, nonché comunicazioni e notizie utili all'utente. Le informazioni in bolletta sono espresse in forma chiara e con linguaggio facilmente comprensibile.

Su specifica richiesta scritta degli interessati è garantita la possibilità di indirizzare la bolletta ad altro recapito.

#### 4.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Comune avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare una differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua fatturati sull'ultima bolletta emessa (e la segnalazione deve avvenire entro la data di scadenza della bolletta), il Comune potrà accettare la segnalazione, annullare la bolletta e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche.

Nel primo caso, dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, si provvederà al ricalcolo della fattura.

Nel secondo caso, qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento viene sospeso fino a quando l'utente non viene messo al corrente dell'esito della verifica. In tal caso, il tempo massimo di rettifica della fatturazione è fissato in 30 giorni. Esso esprime il tempo che intercorre tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'utente e la data che intercorre tra la data di richiesta di rettifica della fattura da parte dell'utente e la data di comunicazione dell'esito positivo o negativo all'utente da parte del Comune.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, il Comune comunichi all'utente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, la somma pagata non dovuta verrà stornata sulla successiva bolletta, salvo il caso in cui l'utente ne richieda il rimborso per iscritto. In

questo secondo caso, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 180 giorni di calendario dalla data di comunicazione dell'esito della verifica.

#### 4.5 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITA'

Tra la data di ricezione delle bollette e la scadenza di pagamento devono essere garantite almeno 10 giorni di calendario. Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli interessi moratori.

L'esistenza di una fattura non pagata è segnata nella fattura successiva ove si invita a provvedere al pagamento entro la scadenza. E' obbligo dell'utente trasmettere via fax o consegna copia del documento del documento che attesti l'avvenuto pagamento e ciò entro il termine perentorio di 10 giorni dalla data di scadenza del pagamento.

In caso di mancato pagamento della fattura, decorsi 60 giorni dalla scadenza, il Comune trasmetterà all'utente un avviso bonario al quale seguirà, al 30° giorno successivo senza aver ottenuto l'incasso, un sollecito di pagamento (con eventuali spese postali a carico dello stesso). A ulteriori 30 giorni verrà notificata la riduzione della fornitura e la sospensione della stessa avverrà dopo i successivi 30 giorni dalla riduzione.

La risoluzione del contratto avverrà dopo 60 giorni dalla sospensione, senza obbligo di preavviso da parte del Comune.

In particolare l'utente dovrà riconoscere al Comune gli interessi di mora calcolati dal giorno successivo alla data di scadenza della fattura (come previsto dalla legge), le spese sostenute per l'eventuale recupero delle somme dovute, ivi incluse eventuali spese di chiusura e riallaccio della presa.

Il Regolamento del servizio Idrico Integrato (SII) disciplina i casi in cui il Comune non può sospendere la fornitura anche se sussiste morosità, gli altri casi di risoluzione del contratto e quelli di interruzione del servizio.

La riattivazione della fornitura successiva a sospensione avverrà entro 2 giorni decorrenti a partire dal pagamento del debito da parte dell'utente moroso.

L'utente che non avesse ricevuto la bolletta o l'avesse smarrita, potrà procurarsene un duplicato direttamente presso gli uffici del Comune che lo rilascerà gratuitamente, ferma restando la regolare scadenza di pagamento.

Gli eventuali reclami in corso non sospendono l'obbligo per l'utente di effettuare i pagamenti scaduti ed i successivi. Nel caso di reclamo accolto positivamente, non verrà applicata alcuna mora.

#### 4.6 VERIFICA DEL CONTATORE

Il Comune di San Pietro di Caridà (RC) garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e certificati e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, entro il termine di 60 giorni dalla data di scadenza della bolletta contestata.

I tempi di verifica sono riportati nel paragrafo 3.7.

Nel caso in cui il contatore risulti starato con un errore oltre i limiti di tolleranza a svantaggio dell'utente, il Comune deve sostituire il contatore con uno nuovo, contabilizzare l'importo effettivamente dovuto sulla base di quanto indicato nel regolamento per la gestione del Servizio Idrico Integrato ed accreditare l'importo fatturato in eccesso (se la bolletta è già stata pagata). Il rimborso, comunque, viene fatto limitatamente all'ultimo periodo di consumo.

Nel caso in cui il contatore risulti con un errore oltre i limiti di tolleranza a svantaggio del Comune, questo ultimo deve sostituire il contatore con uno nuovo, previo avviso all'utente, che comunque dovrà pagare la fattura. La sostituzione del contatore deve avvenire entro 10 giorni dall'accertamento del guasto.

Nel caso in cui la verifica stabilisca che nessun guasto è imputabile al contatore, poiché lo stato di taratura del contatore rientra nei limiti di tolleranza, l'utente dovrà pagare la fattura contestata ed un importo pari a € 15,00 a titolo di rimborso spese della verifica medesima che verrà addebitato in bolletta.

Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'utente telefonicamente e, se irraggiungibile, per iscritto entro 10 giorni dalla verifica stessa.

### **5. STANDARD DI QUALITA' PER LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

#### 5.1 CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA

Il Comune di San Pietro di Caridà (RC) fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso di interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Comune limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

## 5.2 DEROGHE

Per sospendere il servizio al paragrafo precedente non si terrà conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti della volontà e della capacità del Comune che di fatto impediscono o condizionano le attività dello stesso. I casi in cui si fa riferimento con il presente punto sono eventi di carattere eccezionale esterni al Comune o da questo non dipendenti quali catastrofi naturali, alluvioni, eventi franosi e climatici particolari (gelo, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica ecc).

## 5.3 TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PRAGRAMMATI E DURATA

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di San Pietro di Caridà (RC) avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici (manifesti, radio, stampa, televisione). L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore, salvo il verificarsi di situazioni particolari.

## 5.4 PRONTO INTERVENTO

Il Comune di San Pietro di Caridà (RC) dispone di un servizio di pronto intervento al numero: 0966/990000 (Ufficio Tecnico).

Si indicano di seguito i punti d'intervento garantiti dal Comune, decorrenti dal momento della segnalazione:

- Il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in 3 ore;
- Il tempo massimo di primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 48 ore;
- Il tempo massimo di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazioni o canalizzazione interrata è stabilito in 24 ore;
- Il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è stabilito in 24 ore;
- Il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in 48 ore.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

## 5.5 CRISI IDRICA

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività dell'erogazione, il Comune di San Pietro di Caridà (RC) informa con adeguato preavviso l'utenza specificando le misure, concordate con l'Autorità di Protezione Civile, da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali crisi possono comprendere:

- Invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- Utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- Limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- Turnazione delle utenze.

## 6. SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE

IL Comune di San Pietro di Caridà (RC) effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

## 7. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

### 7.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti che lo riguardano e che sono in possesso del Comune. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge del 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 produzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Comune di San Pietro di Caridà (RC), il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di presentazione dei servizi, sulle procedure e iniziative comunali che possano interessarlo, il Comune utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Internet;
- Ufficio informazione;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV, stampa);

Utilizzando tali strumenti, il Comune si impegna a:

- Rendere noto agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta;
- 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;
- Assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti sul sito web i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
  - Durezza totale in gradi francesi (°F) ovvero in mg/l di calcio;
  - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
  - Nitrati in mg/l di NH<sub>3</sub>;
  - Ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>;
  - Cloruri in mg/l di Cl.
- Rendere noto agli utenti di norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito per gli usi non potabili dell'acqua erogata;
- Informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori;
- Informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, approvato dall'ARERA, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- 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 dello scarico, alle caratteristiche di qualità degli affluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- Predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, ecc);
- Assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficienza delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

## 7.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE

Il Comune di San Pietro di Caridà (RC) effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'art. 13 della Legge n. 196/2003.

## **8. TUTELA DEGLI UTENTI**

### **8.1 CARATTERISTICHE CHIMICO – FISICHE ACQUA POTABILE**

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono con frequenza almeno bimestrale senza costi per l'utente. Tali risultati saranno visibili sul sito internet del Comune, o presso l'Ufficio Tecnico Lavori Pubblici.

### **8.2 GESTIONE RECLAMI**

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo, il Comune di San Pietro di Caridà (RC) ha attivato una procedura di gestione dei reclami per cui ogni utente può segnalare qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella Carta attraverso un reclamo in forma scritta o fatto verbalmente di persona presso lo sportello. Nel caso di reclamo verbale fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere il modulo di apposito da far sottoscrivere all'utente. 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, ecc) relativamente a ciò che si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio reclami del Comune possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di un'apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Via Chiesa Matrice, snc - 89020 - San Pietro di Caridà (RC)

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato (ALLEGATO A) in calce alla presente Carta dei Servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet o può essere richiesto direttamente presso gli uffici comunali.

I reclami scritti devono essere corredati dalle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire e accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviti a uno degli indirizzi sopra indicati e presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Comune in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tal caso i tempi di risposta da parte del Comune decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 10 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune si impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico dell'Ufficio Comunale. I clienti che rilevano all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Nel caso in cui non sia stata attivata alcuna procedura di conciliazione, il Comune si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.

### 8.3 CONTROLLI ESTERNI

L'Utente, in caso di mancata insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Organo di Vigilanza o di garanzia costituito a livello regionale o di ambito e, ove questo non sia ancora costituito, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici.

### 8.4 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALE E SPECIFICI DI QUALITA'

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

1. Cause di forza maggiore, intesi come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
2. Cause imputabili all'utente, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con il Comune 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;
3. Cause imputabili al Comune, intese come tutte le cause non indicate ai precedenti punti 1 e 2.

### 8.5 RICHIESTE DI RIMBORSO

La richiesta di rimborso deve essere eseguita in forma scritta e presentata agli sportelli del Comune oppure spedita per posta entro 30 giorni dal verificarsi dell'evento che dà diritto al rimborso (fa fede la data di spedizione o del protocollo, nel caso di recapito diretto).

Nella predisposizione della richiesta di rimborso, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso e, in ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.

A seguito della richiesta di rimborso avanzata dall'utente, dopo aver effettuato le necessarie verifiche e sulla base dell'istruttoria d'ufficio, il Comune procederà al relativo indennizzo mediante accredito sulla prima bolletta utile.

Se non accredito il rimborso all'utente, il Comune ne dà comunicazione scritta e motivata allo stesso.

## 9. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità e nel rispetto:

- Dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999, recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”;
- Delle disposizioni dettate dall’Autorità dell’Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (ARERA).

La Carta è valida a partire dalla data di approvazione da parte del Comune ed è soggetta a revisione. Gli utenti sono portati a conoscenza di tutte le revisioni tramite gli strumenti indicati nel paragrafo “INFORMATIVA ALL’UTENZA”.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e Atti dell’Autorità Pubblica.

Per quanto concerne gli standard minimi di qualità, il servizio di misura di utenza nell’attività di acquedotto (inclusi gli obblighi di installazione, la manutenzione e la verifica dei misuratori di utenza, gli obblighi della raccolta delle misure, di autolettura e di archiviazione dei dati), gli obblighi di registrazione e di comunicazione all’Autorità delle informazioni sulla misura di utenza e per quanto non espressamente disciplinato sulla Carta, si rimanda alle disposizioni dettate dall’ARERA attraverso le proprie apposite deliberazioni. Si tenga conto in particolar modo della deliberazione ARERA 655/2015 relativa alla Regolazione della Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato. E alla deliberazione ARERA 218/2016 che detta le disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale.

## 10. SINTESI DELLA CARTA

### 10.1 SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE

OGGETTO DELLA RICHIESTA	NUMERI DA CONTATTARE
Pronto intervento (guasti, perdite, ecc)	0966990000
Richiesta rimborso	0966990000
Chiarimenti bollette	0966990000
Comunicazioni letture contatori (mail)	comunesanpietrodicarida@asmepec.it
Segnalazioni varie	Telefono o mail

### 10.2 SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei servizi
Apertura degli sportelli al pubblico	Giorni di apertura e relativo orario	Riportati sul sito internet	2.1 – 2.2
Svolgimento delle pratiche	Giorni e relativo orario di disponibilità al servizio	Dal lunedì al venerdì dalle h 9.00 alle h 12.00	2.3
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Bollettino postale e/o tramite banca	2.5
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia di strumenti di supporto per categorie di utenti particolari	Tempi di servizio ridotti del 50%, tempi di preavviso e distacco allungati di 15 giorni, altri servizi	2.6
Risposta alle richieste scritte	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni scritta e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	30 giorni	2.4
Risposta ai reclami	Tempo massimo intercorrente tra la	30 giorni	8.2

	data di ricevimento del reclamo o di presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici comunali e la data di spedizione della risposta motivata all'utente		
--	--	--	--

### 10.3 SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard (giorni lavorativi)</b>	<b>Riferimento Carta dei Servizi</b>
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	30 giorni	3.1
Tempo di esecuzione dell'allacciamento al pubblico acquedotto e contestuale attivazione	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto	30 giorni	3.2
Tempo per la riattivazione della fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la riapertura del contatore	30 giorni	3.3
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura	10 giorni	3.4
Tempo di esecuzione per l'allacciamento e scarico alla pubblica	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento	30 giorni	3.5

#### 10.4 SCHEDA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard (giorni lavorativi)</b>	<b>Riferimento Carta dei Servizi</b>
Fatturazione	Periodicità	Semestrale	4.1
Lettura contatori	Periodicità	Semestrale	4.1
Rettifiche di fatturazione (comunicazione esito verifica)	Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica dell'utente e la data di comunicazione dell'esito delle verifiche all'utente	30 giorni	4.4
Rettifiche di fatturazione (restituzione pagamenti in eccesso)	Tempo massimo intercorrente tra la data di comunicazione all'utente dell'esito e la data di restituzione dei pagamenti in eccesso	180 giorni	4.4
Morosità (avviso bonario)	Tempo minimo intercorrente dalla scadenza della fattura all'avviso bonario	60 giorni	4.5
Morosità (sollecito di pagamento)	Tempo minimo intercorrente dall'avviso bonario al sollecito di pagamento	30 giorni	4.5
Morosità (riduzione della fornitura)	Tempo minimo intercorrente dal sollecito di pagamento alla riduzione della fornitura	30 giorni	4.5
Morosità (sospensione)	Tempo minimo intercorrente dalla riduzione alla sospensione della	30 giorni	4.5

	fornitura		
Morosità (riavvio successivo a sospensione)	Tempo massimo intercorrente dal pagamento del debito da parte dell'utente moroso al riavvio del servizio	30 giorni	4.5
Morosità (risoluzione del contratto)	Tempo minimo intercorrente dalla sospensione della fornitura alla risoluzione del contratto	60 giorni	4.5
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	30 giorni	3.7

#### 10.5 SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard (giorni lavorativi)</b>	<b>Riferimento Carta dei Servizi</b>
Interventi Programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della procedura	24 ore	5.3
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore	5.3
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	3 ore, 24 ore e 48 ore a seconda del tipo di problema	5.4

**MODELLO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI** (da compilare nelle parti di interesse)

**Spett. Comune di San Pietro di Caridà**

Io sottoscritto/a nome cognome ..... Indirizzo  
..... Telefono: .....

**PARTE PRIMA: RECLAMI**

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i:

(Barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni)

A\_ Errori di fatturazione: .....

B\_ Altro reclamo: .....

C\_ Note al reclamo: .....

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (Barrare l'opzione scelta a scrivere numero/indirizzi):

- Via fax al seguente numero: .....
- Via e-mail al seguente indirizzo: .....
- Con lettera al seguente indirizzo: .....

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

.....  
.....  
.....  
.....

## MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le tabelle che seguono e di trasmettere le stesse al Comune di San Pietro di Caridà in uno dei seguenti modi:

1. Per posta al seguente indirizzo: Via Chiesa Matrice, snc - 89020 - San Pietro di Caridà;
2. E-mail: [comunesanpietrodicarida@asmepec.it](mailto:comunesanpietrodicarida@asmepec.it);

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito:

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate per le finalità di verifica della percentuale di soddisfazione dell'utente, solo ed esclusivamente per la tutela dello stesso.

### Dati relativi all'intestatario

1. Genere:  
maschio  
femmina
2. La preghiamo di indicare la sua età:  
da 18 a 24  
da 25 a 34  
da 35 a 44  
da 45 a 54  
da 55 a 64  
oltre 65
3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio:  
nessuno licenza elementare licenza media  
inferiore  
licenza  
media  
laurea
4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia:  
1 (da solo)  
2  
3  
Oltre 4
5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione:  
studente  
casalinga/o  
pensionato/a

operaio/a  
impiegato/a  
insegnante  
funzionario/quadro  
dirigente  
libero professionista  
commerciante  
imprenditore  
altro

### Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

bassa

alta

12345678910

..... Qualità del servizio ingenerale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc.

..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza

..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze

..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti: .....

### Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici

bassa

alta

12345678910

.... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc.

..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza

..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze

..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti: .....

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

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Ente fornitore del servizio per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

bassa

alta

12345678910

- ..... Accessibilità degli Uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)
- ..... Tempi di Attesa (agli sportelli)
- ..... Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- ..... Disponibilità servizi via internet
- ..... Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (situazioni climatiche, scioperi, ecc.)
- ..... Disponibilità di informazioni sul servizio (dépliant sito web, carta dei servizi, ecc.)

### **Accessibilità alle informazioni**

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione per entrare in contatto con l'Ufficio tributi del Comune di ..... Indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

- ..... Sportello clienti
- ..... Numero verde/call center
- ..... Sito internet
- ..... Posta elettronica
- ..... Nessuna di queste

### **Servizio offerto**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

bassa

alta

12345678910

- ..... Qualità complessiva del servizio
- ..... Continuità nell'erogazione del servizio
- ..... Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti

..... Tempi di risposta delle richieste

..... Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene

### **Reclami**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:

bassa

alta

12345678910

..... Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale

..... Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta

Grazie per la collaborazione

Pareri ex art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000.

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e contabile ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000.

**Il Responsabile del servizio**  
f.to Ing. Nicodemo Callà

**Il Responsabile del servizio**  
f.to Dott. Antonio Repaci

Letto, approvato e sottoscritto come segue:

**IL PRESIDENTE**  
f.to Dott. Gabriele Santi Trimboli

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
f.to Dott. Francesco Maruccia

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'Ufficio,

**A T T E S T A**

- Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno \_\_\_\_\_ ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.Lgs. 267/2000.
- Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva a termine dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.

San Pietro di Caridà, \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

f.to Dott. Francesco Maruccia

La su estesa deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio on-line il giorno \_\_\_\_\_  
e vi rimarrà per 15 (quindici) giorni consecutivi  
(Prot. n° 1639 - Reg. Pubbl. n° 106 )

L'addetto/a dell'Ufficio Protocollo

**LA PRESENTE COPIA E' CONFORME ALL'ORIGINALE PER USO AMMINISTRATIVO**

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
Dott. Francesco MARUCCIA