



COMUNE DI CANOLO

(Città Metropolitana di Reggio Calabria)

SETTORE TECNICO E SETTORE TRIBUTI

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

APPROVATO CON DELIBERA DEL CONSIGLIO COMUNALE N. ____ DEL ____

INDICE

ART. 1 – REGOLAMENTO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA POTABILE

ART. 2 – CARTA DEI SERVIZI

ART. 3 – DEFINIZIONI

ART. 4 – SISTEMA DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (FORNITURA DELL'ACQUA)

ART. 5 – PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

ART. 6 – VOLTURAZIONE

ART. 7 – DURATA DEL CONTRATTO E SUA DISDETTA

ART. 8 – SUBENTRO NEL CONTRATTO DI FORNITURA

ART. 9 – RIATTIVAZIONE DELL'UTENZA IDRICA

ART. 10 – TIPI DI USO

ART. 11 – IMPIANTI PER USO PUBBLICO

ART. 12 – PRELIEVI ABUSIVI DALLE UTENZE PER USO PUBBLICO

ART. 13 – SOGGETTI LEGITTIMATI ALLA RICHIESTA

ART. 14 – RICHIESTA

ART. 15 – DIRITTO DI RIFIUTO O REVOCA DELLA FORNITURA

ART. 16 – PREVENTIVO

ART. 17 – PRELIEVI ABUSIVI

ART. 18 – DIVIETO DI RIVENDITA DELL'ACQUA

ART. 19 – REALIZZAZIONE DEGLI IMPIANTI E FORNITURA SU STRADE

ART. 20 – MISURATORE DI UTENZA -CUSTODIA DEL PUNTO DI CONSEGNA

ART. 21 – SOSTITUZIONE E SPOSTAMENTO DEL CONTATORE

ART. 22 – IRREGOLARE FUNZIONAMENTO E VERIFICA DEL CONTATORE

ART. 23 – CONTROLLO

ART. 24 – VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

ART. 25 – MANOMISSIONI DELLE OPERE DEL CONTATORE

ART. 26 – INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

ART. 27 – VERBALI DI POSA, CHIUSURA, RIMOZIONE O SOSTITUZIONE DEL CONTATORE

ART. 28 – LIMITATORI DI PORTATA

ART. 29 – NORME PER L'ESECUZIONE DELLE PRESE

ART. 30 – SERVIZIO ANTINCENDIO

ART. 31 – GENERALITÀ SUGLI IMPIANTI INTERNI

ART. 32 – UBICAZIONE ED INSTALLAZIONE DELLE CONDUTTURE IDRICHE IN AREA PRIVATA

ART. 33 – SERBATOI DI ACCUMULO PRIVATI

ART. 34 – VIGILANZA IMPIANTI ED APPARECCHI

ART. 35 – LETTURA DEL CONTATORE

ART. 36 – FATTURAZIONE DEI CONSUMI

ART. 37 – CONTENUTI DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE

ART. 38 – RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI A SEGUITO DI PERDITE OCCULTE

ART. 39 – INDENNITÀ DI RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ

ART. 40 – CASI DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

ART. 41 – CONDIZIONI DI PAGAMENTO PARTICOLARI

ART. 42 – ADDEBITI VARI

ART. 43 – MODALITÀ DI ACCREDITO DI SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE ALL'UTENTE.

ART. 44 – CONTROVERSIE E RECLAMI

ART. 45 – INFRAZIONI

ART. 46 – TASSE E IMPOSTE

ART. 47 – APPLICABILITÀ DEL DIRITTO COMUNE

ART. 48 – DISPOSIZIONI FINALI ED EFFICACIA

ALLEGATI:

A. DICHIARAZIONE UNICA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO;

B. ADDEBITI VARI E SANZIONATORI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO;

C. SCHEMI DI INDIVIDUAZIONE DEL PUNTO DI CONSEGNA;

D. CARTA DEI SERVIZI

E. SCHEMA CONTRATTO

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Art. 1 – REGOLAMENTO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA POTABILE

Il presente Regolamento disciplina le norme e le modalità secondo le quali il Comune effettua la distribuzione dell'acqua agli Utenti e le procedure per l'instaurazione del rapporto contrattuale, detta le norme che regolano, modificano ed estinguono il rapporto, indica le norme tecniche di realizzazione degli allacciamenti e di conduzione degli impianti interni. Le norme del presente Regolamento sono dettate nell'interesse esclusivo del servizio, sono di generalizzata ed uniforme applicazione, anche quando non espressamente richiamate nei contratti. Attraverso l'applicazione del Regolamento il Comune erogatore assicura uguale trattamento agli Utenti.

Art. 2 – CARTA DEI SERVIZI

Il Comune disciplina il rapporto con l'Utente, oltre che con il presente Regolamento anche con la Carta dei Servizi. Questa costituisce un'integrazione del presente Regolamento relativamente alle norme di garanzia per l'Utenza e prevale su di esso e sul contratto in caso di discordanza.

Art. 3 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento si applicano le seguenti definizioni:

1	Allacciamento: condotta idrica derivata dalla principale e dedicata all'alimentazione di uno o più utenti
2	Autolettura: è la rilevazione da parte dell'utente e la successiva comunicazione al Comune dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore
3	Conguaglio: è il procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta suddivisione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e della corretta applicazione delle relative tariffe
4	Contatore: è lo strumento per la misurazione dell'acqua erogata
5	Contratto di fornitura: è l'atto con cui è stipulato fra l'utilizzatore della risorsa idrica e il Comune del servizio idrico integrato l'impegno al rispetto del presente Regolamento
6	Deflusso: passaggio d'acqua attraverso una tubazione
7	Deposito cauzionale: è l'importo che è versato dall'utente, a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti a fronte del consumo effettuato dallo stesso.
8	Derivazione: prelevamento di parte dell'acqua da una condotta all'altra
9	Disattivazione: è la sospensione della fornitura a seguito della disdetta del contratto da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del contatore
10	Disconnettere: separare fisicamente due condotte o l'allacciamento dalla condotta principale
11	Disdetta: è la richiesta di cessazione del contratto di fornitura cui segue la chiusura del rapporto d'utenza con il titolare del contratto stesso
12	Richiesta d'allacciamento: è la richiesta con cui s'inizia la pratica per l'effettuazione dei lavori necessari all'erogazione del servizio idrico e per la successiva stipula del contratto di fornitura
13	Domiciliazione bancaria: è il pagamento delle fatture relative ai consumi idrici attraverso addebito automatico continuativo sul conto corrente bancario intestato all'utente
14	Ente Comune: è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e fornitura dell'acqua
15	Fasce tariffarie: sono limiti che individuano l'applicazione di una tariffa piuttosto di un'altra a seguito dei consumi effettuati
16	Fornitura per uso privato: è l'erogazione dell'acqua in tutti gli altri casi che non siano di pubblica utilità
17	Fornitura per uso pubblico: è l'erogazione dell'acqua a scopi di pubblica utilità
18	Indennizzo automatico: è un importo che è riconosciuto all'utente nel caso in cui il Comune non rispetti gli standard di qualità dichiarati nella Carta del Servizio Idrico Integrato, là dove previsto dalla stessa Carta.
19	Lettura del contatore: è la rilevazione da parte del Comune, dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore al fine di consuntivare i consumi dell'utente.

20	Limitatore di portata: apparecchiatura in grado di limitare i consumi istantanei e/o giornalieri
21	Livello di pressione: misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere
22	Metro cubo: è l'unità di misura dell'acqua ed è equivalente a 1.000 litri
23	Nicchia: cavità praticata nello spessore di un muro per l'alloggiamento ed il riparo del contatore e dei rubinetti d'intercettazione
24	Perdita occulta: è un guasto che interviene a valle del misuratore d'utenza e che porta alla dispersione della risorsa idrica quando il guasto stesso non sia rilevabile con la normale cura del buon padre di famiglia.
25	Portata istantanea: misura della quantità d'acqua che passa nell'unità di tempo
26	Pozzetto: manufatto che consente l'accesso ad apparecchiature interrate
27	Presa stradale: derivazione d'allacciamento dalla condotta principale
28	Preventivo: è la valorizzazione economica del corrispettivo a carico del richiedente per la realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di competenza del Comune o per altri interventi del Comune a seguito di richiesta dell'utente o d'altro soggetto interessato alla prestazione, e la determinazione del programma temporale dei lavori da eseguire da parte del Comune.
29	Punto di consegna: Per utenze singole: è rappresentato dal contatore posto di norma al limite tra proprietà pubblica e privata Per utenze raggruppate servite da un unico misuratore: è rappresentato dal contatore posto di norma al limite tra proprietà pubblica e privata Per condomini esistenti, serviti da un'unica presa, e contatori divisionali posti all'interno del condominio con contratti singoli e sprovvisti di contatore generale, il punto di consegna deve intendersi rappresentato dal limite tra proprietà pubblica e privata Per condomini serviti da un'unica presa, e contatori divisionali posti all'interno del condominio con contratti singoli e provvisti di contatore generale al quale non risulta associato alcun contratto, il punto di consegna deve intendersi rappresentato dal contatore generale posto di norma al limite tra proprietà pubblica e privata Per condomini serviti da un'unica presa, e contatori divisionali posti all'interno del condominio con contratti singoli e provvisti di contatore generale al quale risulta associato un contratto intestato al condominio, il punto di consegna deve intendersi rappresentato dal contatore generale posto di norma al limite tra proprietà pubblica e privata
30	Riattivazione: è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa effettuata dal Comune per uno dei motivi di sospensione di cui al presente Regolamento.
31	Ripartizione dei consumi: è la suddivisione fra i vari utilizzatori della risorsa idrica consumata, (e dei relativi costi) rilevata da un contatore, posto a servizio di più unità immobiliari sprovviste di singolo contratto di fornitura stipulato direttamente con il Comune del servizio.
32	Sigillo di garanzia: segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare eventuali violazioni
33	Sospensione della fornitura: è la temporanea chiusura nell'erogazione della risorsa idrica.
34	Sportello: apertura attraverso la quale si può accedere alla nicchia ed alle apparecchiature ivi allocate
35	Subentro nel contratto di fornitura: si ha subentro nel contratto di fornitura quando interviene una causa che porta alla successione nel contratto stesso
36	Tipologia d'utenza: è la categoria che è attribuita ad ogni contratto di fornitura in relazione all'utilizzo che s'intende effettuare della risorsa idrica.
37	Titolare del contratto di fornitura: è la persona fisica o giuridica cui è intestato il contratto di fornitura e che quindi gode di tutti i diritti e risponde di tutti gli obblighi previsti nel presente Regolamento.
38	Unità immobiliare: è la singola unità abitativa o in cui si svolge attività economica all'interno di un immobile, così come stabilito nei regolamenti edilizi
39	Utente: è l'utilizzatore della risorsa idrica, persona fisica o giuridica, che abbia sottoscritto un

	contratto di fornitura con il Comune
40	Voltura dell'utenza idrica: si ha voltura dell'utenza idrica quando c'è una variazione del titolare del contratto di fornitura, nel caso in cui, il vecchio titolare faccia disdetta del contratto e a lui si sostituisca un nuovo titolare.

Art. 4 – SISTEMA DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (FORNITURA DELL'ACQUA)

La fornitura dell'acqua è di norma effettuata a deflusso libero misurato da idonea apparecchiatura (contatore). Sono eccezionalmente ammesse forniture a forfait con o senza contatore nei casi d'usi occasionali e con durata limitata (spettacoli viaggianti, feste popolari, etc.). Il Comune garantisce che l'acqua erogata ha caratteristiche chimiche ed igienico-sanitarie tali da classificarla idonea al consumo umano secondo le vigenti norme.

DISPOSIZIONI GENERALI

In questa sezione sono disciplinati gli aspetti principali relativi al contratto di fornitura, al sistema e alle diverse tipologie di fornitura nonché ai diversi tipi di usi dell'acqua. In particolare si applicano le seguenti disposizioni.

Art. 5 – PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

Indipendentemente da chi abbia effettuato la domanda d'allacciamento e da chi abbia pagato al Comune i corrispettivi relativi, i contratti di fornitura dell'acqua (vedi allegato in fac-simile) sono intestati come segue:

a) Il contratto per la fornitura dell'acqua ad un singolo appartamento può essere intestato al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che detiene od occupa con titolo, da dimostrarsi con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, l'immobile entro il quale deve essere utilizzato il servizio;

b) Il contratto per la fornitura dell'acqua per uso cantiere è intestato all'impresario edile o al proprietario della costruzione. Tale contratto termina con la fine dei lavori di costruzione e in ogni caso alla scadenza della concessione, e dovrà essere cessato o sostituito da un nuovo contratto, da intestare come indicato alle precedenti lettere a) e seguendo le disposizioni successive. Al momento della firma del contratto per la fornitura dell'acqua, l'utente è tenuto ad esibire un valido documento di riconoscimento. Le forniture dell'acqua sono conseguenti alla stipula d'apposito contratto, con l'osservanza delle norme di cui al presente Regolamento. L'allacciamento non potrà essere eseguito nel caso in cui, non risulti effettuato il versamento dei corrispettivi previsti e/o nel caso in cui l'utente non abbia accettato il preventivo. Tutte le spese di bollo, registrazione e consequenziali inerenti ai contratti sono a carico degli utenti.

Art. 6 – VOLTURAZIONE

Si ha voltura dell'utenza idrica quando il titolare del contratto di cui all'articolo precedente, rescinde il contratto stesso e a lui subentra contestualmente un nuovo soggetto oppure trattandosi dello stesso soggetto cambiano una o più condizioni contrattuali. L'utente ha altresì l'obbligo di comunicare al Comune ogni variazione nella titolarità dell'utenza, ivi compreso il decesso del titolare della fornitura. Il nuovo soggetto possessore dell'immobile, che vuole continuare ad usufruire del servizio idrico deve sempre stipulare un nuovo contratto a suo nome. In caso d'omessa comunicazione della variazione predetta risponderanno in solido degli obblighi contrattuali sia i nuovi utenti di fatto che il precedente utente; resta ferma per il Comune la facoltà di procedere alla sospensione della fornitura. I nuovi titolari dell'utenza sono tenuti inoltre al pagamento dei bolli, al corrispettivo stabilito dal tariffario per diritti di voltura e di quant'altro dovuto (vedi allegato).

La voltura dell'utenza idrica decorre dalla data di stipula del nuovo contratto da parte del nuovo utente.

Art. 7 – DURATA DEL CONTRATTO E SUA DISDETTA

I contratti per la fornitura dell'acqua hanno come scadenza il 31 dicembre dell'anno di stipula e sono rinnovati tacitamente d'anno in anno, salvo disdetta, con almeno un mese di preavviso, o pattuizioni

diverse per casi particolari, che dovranno essere esplicitamente indicate sul contratto stesso, in deroga alle norme generali. Gli utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura dell'acqua, devono darne comunicazione scritta, oppure rivolgendosi agli uffici preposti, citando il numero d'utenza o quei dati che possano inequivocabilmente far individuare l'utenza stessa e dichiarando la lettura finale del contatore. La disdetta comporta la rimozione del contatore entro gli standard di qualità previsti, il pagamento del corrispettivo previsto dal tariffario per i diritti di chiusura e la cessazione del rapporto contrattuale, con l'emissione dell'ultima fattura a saldo dei consumi fino al giorno della chiusura del contatore e la restituzione della cauzione in assenza dei debiti pregressi. Il Comune deve essere messo in condizione di operare la disattivazione, pertanto, nel caso in cui il contatore non sia ubicato esternamente alla proprietà privata e/o in ogni caso in posizione accessibile il recedente dal contratto deve garantire l'accesso al contatore al personale del Comune. Il venire meno della condizione di cui sopra, annulla a tutti gli effetti di legge, la volontà di disdetta espressa dall'utente, che rimane titolare dell'utenza e quindi responsabile d'eventuali consumi e/o danni da chiunque causati. Il titolare di un'utenza deve comunicare il recesso dal contratto di fornitura quando si trasferisce o lascia ad altri il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo dell'immobile. La mancata comunicazione comporta l'assunzione solidale, con il nuovo utilizzatore del servizio, del pagamento dei servizi erogati.

Art. 8 – SUBENTRO NEL CONTRATTO DI FORNITURA

Si ha subentro nel contratto di fornitura nei casi in cui la legge consente la successione nel contratto. L'istituto del subentro è riservato al coniuge o altro erede convivente alla data dell'evento costituente presupposto del subentro stesso. Il subentrante si assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario; dovrà, comunque, provvedere alla stipula di un nuovo contratto ed al pagamento esclusivamente dell'imposta di bollo ad esso relativa.

Art. 9 – RIATTIVAZIONE DELL'UTENZA IDRICA

L'utente interessato alla riattivazione di un'utenza idrica, precedentemente cessata per disdetta o per morosità, dovrà provvedere alla stipulazione di un nuovo contratto di fornitura a suo nome nonché al pagamento dei relativi bolli, del deposito cauzionale, del corrispettivo stabilito dal tariffario per diritti di riapertura e di quant'altro dovuto.

Il contratto decorre, ai fini della fatturazione, dalla data di riapertura del misuratore. Se il punto di allacciamento si trova all'interno della proprietà privata, deve essere spostato al limite tra la proprietà pubblica e quella privata, in luogo accessibile dal Comune.

Art. 10 – TIPI DI USO

Le forniture si distinguono in:

☐ **Forniture per uso pubblico**

☐ **Forniture per uso privato**

Tale ultima tipologia si suddivide nelle seguenti categorie contrattuali:

a) Utenza domestica residente e utenza domestica non residente: è considerata tale, ai fini del presente Regolamento, l'utenza che utilizza l'acqua per l'alimentazione, per i servizi igienici e per gli altri impieghi di natura idropotabile effettuati all'interno d'unità abitativa/e. E' di norma vietato l'utilizzo dell'acqua potabile per il riempimento di piscine, salvo autorizzazione espressa del Comune. E' inoltre vietato l'uso di acqua potabile per il lavaggio di autoveicoli e motoveicoli e irrigazione di orti domestici.

b) Utenza per usi diversi: rientra in tale tipologia l'utenza che utilizza l'acqua per qualsiasi uso idropotabile nei locali destinati ad un'attività industriale, commerciale, del settore terziario e per uso cantiere.

c) Utenza per uso temporaneo: è considerata tale, ai fini del presente Regolamento, l'utenza che

utilizza l'acqua per attività di: fiere, mostre, giostre, spettacoli viaggianti e manifestazioni varie e simili.

d) Utenza per uso zootecnico: è considerata tale, ai fini del presente Regolamento, l'utenza che utilizza l'acqua per attività di: allevamento del bestiame.

e) Utenza per uso agricolo: è considerata tale, ai fini del presente Regolamento, l'utenza che utilizza l'acqua per uso idropotabile (escluso, quindi, l'uso irriguo) nei locali o nei terreni destinati ad attività agricola.

FORNITURE PER USO PUBBLICO

Art. 11 – IMPIANTI PER USO PUBBLICO

Gli impianti idrici per uso pubblico sono quelli destinati al soddisfacimento di necessità idriche di carattere comune, per le esigenze connesse ad una collettività cittadina. Sono pertanto considerati impianti d'uso pubblico: gli edifici e gli impianti comunali, provinciali, regionali e dello Stato destinati a pubblici servizi, e quelli ai quali le Amministrazioni suddette abbiano attribuito finalità di pubblica utilità e gestiti direttamente dalle stesse o affidati a Società senza fini di lucro riconosciute dalle stesse Amministrazioni.

Art. 12 – PRELIEVI ABUSIVI DALLE UTENZE PER USO PUBBLICO

E' fatto rigoroso divieto:

a) Di prelevare acqua dalle fontanelle pubbliche per usi diversi dall'alimentazione e comunque applicando alle bocche delle fontane, dei fontini e dei fontanelli tubi di gomma o d'altro materiale equivalente, allo scopo di convogliare acqua;

b) Di prelevare acqua dalle bocche d'innaffiamento stradale e dei pubblici giardini nonché di lavaggio delle fognature, se non dalle persone a ciò autorizzate per gli usi cui tali prese sono destinate;

c) Di prelevare acqua dagli idranti antincendio installati nelle strade se non per spegnimento d'incendi. Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dagli impianti elencati alle precedenti lettere a) e b). Nei casi in cui sia riscontrata una particolare gravità, sarà proceduto alla denuncia del fatto all'autorità competente.

FORNITURE PER USO PRIVATO

In questa sezione si dettano le norme relative all'instaurazione del rapporto di utenza.

Art 13 – SOGGETTI LEGITTIMATI ALLA RICHIESTA

La legittimazione a richiedere l'instaurazione del rapporto di fornitura di acqua appartiene al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che detiene od occupa con titolo, da dimostrarsi con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, l'immobile entro il quale deve essere utilizzato il servizio. Per le richieste d'allacciamento ad edifici ancora allo stato di progetto, deve essere presentata una planimetria della zona nella quale sorgerà la nuova costruzione, in scala 1/2000, dalla quale risulti con esattezza l'ubicazione della futura costruzione, ed una pianta del fabbricato, in scala non inferiore a 1/100, sulla quale sia possibile indicare l'esatta posizione dell'allacciamento e la posizione del contatore, concordata tra Comune e richiedente.

Art. 14 – RICHIESTA

La richiesta d'allacciamento alla rete idrica deve essere redatta su apposito modulo, predisposto dal Comune e sottoscritto dal richiedente. Alla richiesta d'allacciamento, dovranno essere allegati da parte del richiedente i documenti indicati nel modulo della richiesta stessa necessari in base alle disposizioni vigenti. La richiesta di allacciamento dovrà essere effettuata compilando l'apposito modulo (vedi allegato). E' stipulato un singolo contratto di fornitura per ogni unità immobiliare.

Art. 15 – DIRITTO DI RIFIUTO O REVOCA DELLA FORNITURA

Comune di Canolo - Regolamento del Servizio Idrico Integrato

Nel caso di richiesta d'allacciamento alla rete idrica per uso diverso da quello domestico, è facoltà del Comune di rifiutare lo stesso o di revocare la fornitura già concessa, in qualsiasi momento, ove si verificano condizioni eccezionali d'erogazione o di servizio, o sorgano gravi motivi valutati insindacabilmente dal Comune stesso. Il Comune per servire utenze diverse da quelle domestiche, che richiedono portate o forniture considerate dalla stessa elevate, può concedere il servizio con la stipula di un contratto di fornitura "limitato ed interrompibile". Le condizioni d'esercizio offerte dal Comune possono prevedere limiti di portata istantanea e periodi nei quali la fornitura può essere sospesa.

Art. 16 – PREVENTIVO

A seguito della richiesta d'allacciamento, e d'ogni richiesta, che preveda il pagamento di un corrispettivo a carico del richiedente il Comune provvederà ad effettuare un preventivo economico-tecnico dei lavori necessari che sarà consegnato al richiedente stesso. Nel preventivo saranno indicati i corrispettivi richiesti, le modalità tecniche d'esecuzione del lavoro, gli adempimenti necessari da parte del richiedente e la documentazione che lo stesso dovrà fornire, anche per accedere all'eventuale firma del contratto di fornitura, la stima dei tempi previsti per la concessione delle autorizzazioni eventualmente necessarie per l'esecuzione del lavoro. I tempi massimi garantiti per l'esecuzione dei lavori sono indicati nella Carta del Servizio Idrico. Nessun altro onere non indicato nel preventivo potrà essere richiesto successivamente al richiedente per la prestazione preventivata.

Art. 17 – PRELIEVI ABUSIVI

E' fatto assoluto divieto di prelevare abusivamente l'acqua dalla rete idrica cittadina. Sono abusivi tutti i prelievi effettuati a monte del contatore o in assenza dello stesso se non espressamente autorizzati dal Comune. I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura. E' pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni anche parzialmente diverse da quelle dichiarate e autorizzate; tali prelievi sono comunque considerati abusivi. Qualsiasi modifica, intervenuta successivamente alla stipulazione del contratto, delle normative d'uso da parte dell'utente e di qualsiasi altro dato che modifichi le condizioni contrattuali, dovrà essere immediatamente comunicata al Comune e, nel caso in cui ciò si renda necessario, si dovrà provvedere alla stipulazione di un nuovo contratto di fornitura, adeguato alle diverse condizioni, a spese dell'utente. Gli accertati prelievi abusivi dell'acqua saranno assoggettati al pagamento della penalità prevista dal presente Regolamento, salvo la facoltà del Comune di sospendere l'erogazione senza obbligo di preavviso alcuno. Di tale intervento verrà, ove possibile, data comunicazione all'utente. I prelievi abusivi, compreso l'uso improprio delle prese antincendio, oltre che determinare l'applicazione della penalità di cui al comma precedente, saranno fatturati alla tariffa più alta in vigore al momento della loro fatturazione, moltiplicata per dieci. In caso di prelievi effettuati dalle prese antincendio, determinati da eventi eccezionali, e in ogni caso adeguatamente giustificati, la penalità e la maggiorazione tariffaria sopra prevista non saranno applicate. Tutti i prelievi abusivi in cui si ravvisano ipotesi di reato saranno denunciati e perseguiti a norma di legge.

Art. 18 – DIVIETO DI RIVENDITA DELL'ACQUA

E' fatto assoluto divieto di rivendita dell'acqua erogata dal Comune. L'accertamento del fatto comporta l'immediata risoluzione del contratto di fornitura per colpa dell'utente e il pagamento di una penale di cui al presente Regolamento.

NORME TECNICHE IMPIANTI

Art. 19 – REALIZZAZIONE DEGLI IMPIANTI E FORNITURA SU STRADE

Nelle strade e piazze classificate comunali (o provinciali o statali, comprese nel territorio comunale) ove già esiste la condotta dell'acqua potabile del Comune, entro i limiti del

quantitativo d'acqua dallo stesso riconosciuto disponibile e sempre che condizioni tecniche non vi si oppongano, il Comune è tenuto alla concessione d'acqua per uso domestico e per altri usi ed ha diritto di esigere i corrispettivi da esso stabiliti. Nelle strade o piazze pubbliche non provviste di tubazioni stradali di distribuzione, il Comune può accogliere le richieste d'allacciamento, compatibilmente con il programma di interventi previsto. Nel caso la richiesta non possa essere immediatamente soddisfatta, il Comune potrà eseguire l'intervento a fronte del versamento anticipato da parte del richiedente di un corrispettivo per il costo di realizzazione della tubazione stradale. Il Comune rimane responsabile della manutenzione delle canalizzazioni idriche messe in opera e potrà disporre anche per eventuali altri allacciamenti d'utenza. Nel caso in cui, per eseguire l'allacciamento sia necessario collocare in opera condutture o apparecchi su beni di proprietà di terzi, l'utente dovrà dichiarare di aver provveduto a richiedere le necessarie autorizzazioni di terzi sollevando il Comune da ogni e qualunque controversia che potesse insorgere.

Le tubazioni idriche stradali, anche se costruite a spese o col contributo degli utenti, rimangono di proprietà del Comune, come pure le derivazioni (o allacciamenti) costruite con onere a carico degli utenti. Tutte le manovre, verifiche, manutenzioni e riparazioni sulle derivazioni dalla presa stradale fino al punto di consegna compreso spettano esclusivamente al Comune e sono pertanto vietate agli utenti o a chiunque altro, sotto pena del pagamento delle penalità previste dal Regolamento e con riserva d'ogni altra azione a norma di legge da parte del Comune.

Art. 20 – MISURATORE DI UTENZA - CUSTODIA DEL PUNTO DI CONSEGNA

I contatori sono collocati nel luogo più idoneo stabilito dal Comune sentito il richiedente, di norma al limite della proprietà privata, sul muro di cinta o sulla facciata del fabbricato, in ogni modo in posizione di facile accesso per i propri incaricati ed in posizione rialzata rispetto al piano di scorrimento delle acque meteoriche. Al momento dell'installazione del misuratore il Comune è tenuto a concordare con l'utente, fatte salve le precedenti indicazioni, la più idonea collocazione anche al fine di prevenire inconvenienti di funzionamento causati da agenti esterni. Oltre a ciò il Comune è tenuto ad informare puntualmente l'utente sulle migliori modalità da adottare per proteggere lo strumento di misura dagli inconvenienti di cui sopra. Tutti gli apparecchi di misura sono provvisti d'apposito sigillo di garanzia apposto dal Comune. L'utente è considerato consegnatario del contatore e dei relativi accessori posti all'interno del vano d'alloggiamento del contatore stesso. L'utente deve pertanto provvedere, con la diligenza del buon padre di famiglia, affinché le suddette apparecchiature ed il tratto di derivazione esistente nella sua proprietà siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti ed è pertanto responsabile di qualunque manomissione o danno a loro arrecati anche da terzi o ignoti. La rottura del contatore causata dal gelo è imputabile all'utente se questi non attua i provvedimenti idonei ad evitare tale intervento. In questo caso all'utente sarà addebitata la spesa per la sostituzione dell'apparecchio misuratore prevista dall'apposito tariffario al presente Regolamento.

Art. 21 – SOSTITUZIONE E SPOSTAMENTO DEL CONTATORE

L'utente può richiedere lo spostamento del contatore, a proprie spese, che verrà eseguito esclusivamente dal personale del Comune; il medesimo utente provvederà, a proprie spese, all'allacciamento degli impianti interni fino alla nuova ubicazione del contatore. E' facoltà del Comune imporre lo spostamento del misuratore, a spese dell'utente, quando ragioni di sicurezza o prevenzione lo consiglino. Sono a carico dell'utente le spese per la posa in opera dello stesso. In caso di guasto o di palese imperfetto funzionamento del contatore, l'utente ha l'obbligo di darne immediato avviso al Comune. Qualora il contatore dovesse risultare deteriorato o illeggibile per cause non imputabili all'utente, verrà sostituito a cura e spese del Comune. E' diritto-dovere dell'utente verificare periodicamente il contatore allo scopo di individuare eventuali anomalie e, in particolare, per intervenire direttamente e con la massima sollecitudine in caso di consumi eccessivi d'acqua dovuti a perdite occulte a valle del misuratore stesso.

Art. 22 – IRREGOLARE FUNZIONAMENTO E VERIFICA DEL CONTATORE

Quando l'utente ritenga erronee le indicazioni del contatore potrà richiedere la verifica del contatore che è effettuata dal Comune con proprio personale e proprie attrezzature o per mezzo di ditte esterne incaricate del servizio. Nel caso in cui si renda necessario rimuovere il contatore per effettuare la verifica lo stesso verrà sostituito con un nuovo contatore previa autorizzazione dell'utente. I contatori sono ritenuti idonei quando la loro tolleranza risulta compresa nella percentuale del 5% in più o in meno e in questo caso l'utente sarà tenuto, per la verifica effettuata, al pagamento di un corrispettivo previsto nel tariffario. Nel caso che il contatore rientri nei limiti di tolleranza e l'utente ne richieda comunque la sostituzione, oltre al costo della verifica, all'utente sarà addebitato anche il costo del contatore. Qualora sia, invece, riscontrato l'irregolare funzionamento dell'apparecchio misuratore di cui era stata richiesta la verifica, lo stesso, se non si fosse ancora provveduto, sarà sostituito e si procederà al ricalcolo dei consumi dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta, se determinabile. Non si può in ogni caso, partire da una data precedente all'ultima lettura fatturata. Il ricalcolo sarà effettuato applicando ai consumi rilevati la percentuale di scostamento indicata dalla verifica o, ad insindacabile giudizio del Comune in base ai consumi storici rilevati sull'utenza e/o in base al consumo rilevato successivamente alla verifica stessa.

Art. 23 – CONTROLLO

Il Comune ha sempre il diritto di far ispezionare in qualsiasi momento gli impianti ed apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua all'interno di proprietà private. Tali ispezioni sono effettuate dal personale del Comune o dallo stesso incaricato. I dipendenti e/o gli incaricati del Comune, hanno pertanto la facoltà di accedere alla proprietà privata, sia per le periodiche verifiche dei consumi sia per accertare alterazioni o guasti nelle condutture ed agli apparecchi misuratori, e comunque per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, sia in relazione al presente Regolamento ed ai patti contrattuali. In caso d'opposizione od ostacolo, il Comune si riserva il diritto di sospendere immediatamente l'erogazione del servizio, previa diffida scritta, di almeno 24 ore, fino a quando le verifiche abbiano avuto luogo e sia stata accertata la perfetta regolarità dell'esercizio senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi od indennizzi di sorta da parte dell'utente. La diffida non è richiesta ove ricorrano speciali ed eccezionali circostanze. Restano comunque fermi gli obblighi contrattuali di entrambe le parti e salva ogni riserva di esperire ogni altra azione a norma di legge da parte del Comune. Resta altresì salvo il diritto del Comune di risolvere il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato previa regolare notifica di messa in mora e d'intimazione a provvedere nel termine di 20 giorni.

Art. 24 – VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

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.

Art. 25 – MANOMISSIONI DELLE OPERE DEL CONTATORE

E' fatto assoluto divieto all'utente di manomettere i sigilli predisposti dal Comune al contatore, nonché quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua nel caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi. La manomissione dei sigilli comporterà il pagamento da parte dell'utente della penalità prevista dal tariffario, salvo il diritto del Comune di denunciare il fatto alle competenti Autorità qualora nella manomissione dei sigilli si riscontri fatto doloso. Nella nicchia o nel pozzetto ove è installato il contatore, devono sussistere esclusivamente gli impianti installati dal Comune e le opere di collegamento private, necessarie per l'adduzione dell'acqua all'utente. Nell'eventualità sia accertata, da parte del Comune, l'inosservanza di quanto stabilito al precedente comma, l'utente dovrà provvedere immediatamente al ripristino a sue spese dell'impianto.

Art. 26 – INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione, dovuta a causa di forza maggiore od a necessità di lavori. Pertanto le utenze che, per la loro natura, richiedano un'assoluta continuità di servizio dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva. Per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, il Comune avrà in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua sia agli impianti privati sia a quelli pubblici. Il Comune s'impegna ad informare gli utenti nei modi più adeguati alla circostanza.

Art. 27 – VERBALI DI POSA, CHIUSURA, RIMOZIONE O SOSTITUZIONE DEL CONTATORE

All'atto dell'installazione, chiusura, sostituzione e rimozione del contatore, è compilato un apposito modulo, predisposto dal Comune che funge da verbale. Il personale incaricato dal Comune dell'effettuazione delle operazioni suddette deve invitare l'utente a sottoscrivere, previo controllo, il modulo suddetto. Una copia del verbale è rilasciata all'utente. In caso d'assenza dell'utente l'intervento potrà in ogni caso essere eseguito e copia del verbale sarà inviata, a mezzo servizio postale, direttamente al domicilio dell'utente. I contatori dell'acqua non possono essere rimossi o spostati se non per mezzo dei dipendenti del Comune o da personale incaricato dallo stesso. Il Comune provvede alla manutenzione dei contatori di sua proprietà ed ha facoltà di cambiare gli stessi quando lo ritenga opportuno, senza obbligo di preavvisi e seguendo la procedura di cui ai commi precedenti. L'impianto per la distribuzione dell'acqua a valle dell'apparecchio misuratore e la relativa manutenzione è eseguita a cura e spese dell'utente. Tali lavori dovranno essere affidati, nel rispetto della normativa vigente, ad una Ditta con i requisiti di cui alla L. 46/90. Il Comune si riserva di formulare prescrizioni speciali che riterrà necessarie e di collaudare o verificare, dal lato tecnico ed igienico, gli impianti interni, prima che gli stessi siano posti in servizio e, successivamente ogni qual volta lo ritenga opportuno.

Art. 28 – LIMITATORI DI PORTATA

Il Comune ha facoltà di inserire nella derivazione un limitatore di portata commisurato alle massime prestazioni del contatore.

Art. 29 – NORME PER L'ESECUZIONE DELLE PRESE

Spetta al Comune determinare il diametro della presa idrica e scegliere il luogo per la derivazione della presa stessa e per l'installazione del contatore, che dovrà trovarsi in luogo di facile accesso. Il richiedente, l'allacciamento idrico, è tenuto a pagare i corrispettivi dovuti alle tariffe previste, restando a carico del Comune tutte le opere necessarie per l'allacciamento idrico. Il Comune ha facoltà di imporre il cambiamento dell'ubicazione del contatore a spese dell'utente, qualora il contatore stesso, venga per modifiche ambientali fatte eseguire dall'utente a trovarsi in luogo poco adatto alle verifiche, alla conservazione ed alla manutenzione. L'utente è tenuto ad eseguire le modifiche richieste entro i limiti di tempo che gli sono prescritti, salvo comunicazione al Comune d'eventuali impedimenti che ritardino l'esecuzione dei lavori. In caso d'inadempienza, il Comune ha facoltà di procedere all'esecuzione d'ufficio con addebito all'utente dei costi sostenuti nella prima fatturazione utile. L'utente infine, ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgombri e puliti i pozzetti e le nicchie ove si trovano installati i contatori dell'acqua.

Art. 30 – SERVIZIO ANTINCENDIO

Il Comune si rende disponibile alla installazione di idranti antincendio, che faranno parte integrante della rete acquedottistica, secondo le disposizioni delle Autorità competenti. Tali idranti, che avranno essenzialmente il compito di alimentare i mezzi antincendio dei VVF e quelli della Protezione civile,

verranno ubicati nelle aree individuate dal Comune tenendo conto delle caratteristiche tecniche delle reti di distribuzione.

NORME PER LA REALIZZAZIONE DEGLI IMPIANTI PRIVATI

Art. 31 – GENERALITÀ SUGLI IMPIANTI INTERNI

La realizzazione e la manutenzione degli impianti a valle del punto di consegna è effettuata a cura e spese da parte dell'utente il quale si assume anche l'onere per la corretta manutenzione di tutte le componenti installate. Tali lavori dovranno essere affidati, nel rispetto della normativa vigente, ad una impresa con i requisiti di cui alla Legge 37/2008 e smi. Gli installatori sono tenuti a rilasciare apposito certificato di conformità. Il Comune si riserva di formulare le prescrizioni tecniche in proposito in aggiunta a quanto di seguito indicato.

Art. 32 – UBICAZIONE ED INSTALLAZIONE DELLE CONDUTTURE IDRICHE IN AREA PRIVATA

Le tubazioni costituenti gli impianti privati alimentati dal pubblico acquedotto devono essere realizzate seguendo le norme di buona tecnica, e sulla scorta delle indicazioni tecniche del Comune e utilizzando materiali idonei al convogliamento di acqua destinata al consumo umano. Nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da non poter essere danneggiate, ad un'adeguata distanza da superfici riscaldate, in particolare da camini. Le tratte interrate dovranno essere poste ad una profondità tale da scongiurare i rischi di congelamento e riscaldamento dell'acqua. Nell'eventualità che quest'ultima condizione non possa essere assicurata, le condotte dovranno essere convenientemente protette ed isolate. Nessun tubo dell'impianto, potrà di norma sottopassare od essere posto all'interno di fogne, pozzetti di smaltimento, pozzi neri o simili.

Art. 33 – SERBATOI DI ACCUMULO PRIVATI

Nel caso si renda indispensabile l'accumulo d'acqua in serbatoi privati essi dovranno essere realizzati in maniera da mantenere inalterata la qualità dell'acqua contenuta. Essere installati in locali areati e asciutti, in posizione tale da assicurare una agevole manutenzione, compresa la periodica pulizia. La bocca d'alimentazione deve trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento. Dovranno essere presenti inoltre scarico di fondo, scarico di troppo pieno, tappi ermetici, valvole di aerazione e afflussi singoli per ogni vasca. Gli scarichi non dovranno essere collegati direttamente con le reti fognarie.

Art. 34 – VIGILANZA IMPIANTI ED APPARECCHI

Il Comune ha sempre il diritto di far ispezionare in qualsiasi momento gli impianti ed apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua all'interno di proprietà private. Tali ispezioni sono effettuate dal personale del Comune o dalla stesso incaricato anche allo scopo di accertarsi che gli impianti siano stati eseguiti a norma del presente Regolamento. Gli incaricati del Comune, hanno pertanto la facoltà di accedere alla proprietà privata, sia per le periodiche verifiche dei consumi sia per accertare alterazioni o guasti nelle condutture ed agli apparecchi misuratori, e comunque per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, sia in relazione al presente Regolamento ed ai patti contrattuali. In caso d'opposizione od ostacolo, il Comune si riserva il diritto di sospendere immediatamente l'erogazione del servizio, previa diffida scritta, fino a quando le verifiche abbiano avuto luogo e sia stata accertata la perfetta regolarità dell'esercizio senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi od indennizzi di sorta da parte dell'utente. La diffida non è richiesta ove ricorrano speciali ed eccezionali circostanze. Restano comunque fermi gli obblighi contrattuali di entrambe le parti e salva ogni riserva di esperire ogni altra azione a norma di legge da parte del Comune. Resta altresì salvo il diritto del Comune di risolvere il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato previa regolare notifica di messa in mora e d'intimazione a provvedere nel termine di 20 giorni.

ACCERTAMENTO DEI CONSUMI E FATTURAZIONE

Art. 35 – LETTURA DEL CONTATORE

L'utente ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Comune o comunque incaricato dallo stesso l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici. In caso d'impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'intestatario sarà rilasciata dagli incaricati una cartolina di "autolettura"; la mancata restituzione della stessa comporterà l'addebito di un consumo presunto. Il Comune si impegna a rendere operativo un servizio che consenta all'utente di comunicare l'autolettura anche telefonicamente o via Pec/e-mail o via WEB. Il Comune si riserva il diritto di effettuare almeno una lettura del contatore con propri incaricati nell'arco di un anno; qualora ciò non sia possibile per cause imputabili all'utente, quest'ultimo sarà invitato a provvedere mediante raccomandata A.R. o PEC perdurando nella sua inadempienza, sarà soggetto al pagamento di una penale come da apposito tariffario e alla possibile interruzione del servizio.

Art. 36 – FATTURAZIONE DEI CONSUMI

Le fatture sono inviate al luogo di residenza dichiarato dall'utente in sede di stipula del contratto, con possibilità, su richiesta del medesimo, di spedire le fatture ad un indirizzo ed a un nominativo diverso. Il Comune s'impegna ad emettere di norma le fatture a scadenze annuali regolari, in modo da consentire agli utenti di conoscere i periodi in cui dovranno provvedere al pagamento della bolletta. Alla determinazione dei consumi viene applicato il sistema tariffario. Agli effetti della determinazione dei consumi è considerato soltanto l'intero metro cubo rilevato dalla lettura del contatore, trascurando le frazioni di metro cubo. Sulla base di questi criteri generali, e per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio rilevazione consumi il Comune potrà emettere fatture d'acconto tra una lettura effettiva e l'altra. I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici dell'utente. Per i nuovi contratti di fornitura, i consumi presunti saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza. In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato il conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva, quale garanzia per l'utente della corretta applicazione delle fasce di consumo o di eventuali variazioni tariffarie intervenute in concomitanza delle precedenti fatturazioni in acconto. Tale conguaglio sarà effettuato con il criterio del pro-die. Nel caso in cui, in sede di lettura del contatore, si rilevi una manomissione dello stesso, compresa la rimozione del sigillo di garanzia apposto dal Comune, i consumi saranno addebitati in base ai consumi rilevati nello stesso periodo dell'anno precedente o, nel caso in cui non esistano consumi precedenti, in base ai consumi medi registrati per la tipologia contrattuale d'appartenenza. L'emissione della fattura per l'addebito dei consumi idrici si ha sempre salvo errori ed omissioni ed il relativo pagamento non libera l'utente dall'addebito d'eventuali precedenti consumi non fatturati e quindi non pagati o dal pagamento d'addebiti erroneamente non imputati.

Art. 37 – CONTENUTI DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE

Le fatture, oltre all'ammontare dei consumi effettuati calcolato in base alle tariffe in vigore, comprendono gli importi dovuti dall'utente per imposte, tasse, quota fissa, penali, arretrati e quant'altro sia dovuto dall'utente. La fattura rispetterà i criteri e le normative stabiliti dalle autorità e conterrà le informazioni utili all'utente relative al rapporto commerciale ed ai servizi offerti dal Comune.

Art. 38 – RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI A SEGUITO DI PERDITE OCCULTE

Ogni utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni. L'utente ha il diritto-dovere di controllare i consumi attraverso l'autolettura periodica del contatore quindi,

di norma, nessun abbuono è ammesso per eventuali dispersioni o perdite dagli impianti stessi dopo il contatore, da qualunque causa prodotte, né il Comune può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti negli impianti idrici privati. Eccezionalmente, in caso di dispersioni d'acqua nell'impianto privato dell'utente non dovute a negligenza ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte, il Comune potrà applicare la tariffa base ai consumi eccedenti quelli normali dell'utente; l'eccedenza di consumo rispetto a quello normale non sarà assoggettata alla quota di tariffa relativa al servizio di fognatura e depurazione. La riduzione sarà applicata dalla data nella quale si presume che possa essere iniziata la perdita fino alla data di riparazione. Non si può, in ogni caso, partire da una data precedente all'ultima lettura fatturata. La riduzione è subordinata all'accertamento della perdita da parte dell'utente, alle opere necessarie all'eliminazione della stessa, nonché alla presentazione di una richiesta scritta corredata da idonea documentazione ed eventuale documentazione fotografica comprovante la tempestiva riparazione. Il Comune si riserva di effettuare un proprio accertamento che potrà avvenire alternativamente:

- D'ufficio, sulla base della documentazione presentata dall'utente; è facoltà del Comune operare verifiche sulla validità di tale documentazione e del fatto correlato;
- Con verifica diretta da parte del personale Comunale.

PAGAMENTI E SANZIONI

Art. 39 – INDENNITÀ DI RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ

Il pagamento delle forniture deve essere fatto dall'utente in base alle fatture che gli sono periodicamente recapitate, nei modi indicati sulle fatture stesse. Qualsiasi reclamo ed opposizione che l'utente ritenesse di fare in merito all'importo dei consumi d'acqua fatturati e per ogni altro motivo, dovranno essere prodotti presso il Comune entro il termine di scadenza del pagamento indicato nelle fatture. Qualora il pagamento delle somme dovute in base alle fatture emesse secondo il presente Regolamento non sia effettuato entro il termine di scadenza indicato in fattura saranno applicati i seguenti addebiti:

- Trascorsi 5 giorni dalla data di scadenza indicata in fattura e prescindendo che tali giorni vengano a coincidere con festività sarà applicato un interesse, pari all'interesse legale sull'importo da pagare;
- In caso di mancato pagamento, trascorsi 30 giorni dalla data della scadenza della fattura, l'utente sarà regolarmente messo in mora. Qualora il pagamento intervenga nel periodo che intercorre fra la data dell'avviso di messa in mora e la scadenza indicata nell'avviso stesso (non inferiore a 20 giorni dalla data dell'avviso) l'utente dovrà dimostrare, attraverso gli strumenti indicati dal Comune, l'avvenuto pagamento onde evitare la sospensione del servizio che altrimenti interverrà alla scadenza indicata nell'avviso.
- Nel caso in cui l'utente provveda, entro 30 giorni dall'avvenuta sospensione dell'erogazione, al pagamento di tutte le fatture scadute, oltre alle eventuali spese relative alle procedure di recupero crediti intraprese e alle spese di riattivazione, il servizio sarà ripristinato dopo che l'utente abbia dimostrato l'avvenuto pagamento. Se la sospensione perdura, invece, per oltre 30 giorni il contratto sarà considerato risolto e sarà avviata la procedura di recupero crediti ponendo a carico dell'utente tutte le spese che il Comune si troverà a sostenere; in quest'ultimo caso qualora l'utente provveda al pagamento integrale delle somme dovute, compreso le spese per il recupero crediti, si potrà provvedere a riattivare il servizio solo a seguito della stipula di un nuovo contratto di fornitura, previo pagamento del corrispettivo previsto. La riattivazione e/o riapertura avverrà nei tempi e con le modalità previste dalla Carta dei Servizi. Nel periodo d'interruzione della fornitura, per qualsiasi motivo, decorrerà ugualmente la quota fissa per il servizio. L'utente moroso non

può pretendere il risarcimento d'eventuali danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Art. 40 – CASI DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

Come disciplinato nei precedenti articoli il Comune si riserva il diritto di sospendere la fornitura del servizio per cause esterne, per ragioni di servizio o per sopperire a fabbisogni d'emergenza, senza che l'utente possa avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta. La fornitura può inoltre essere sospesa per le seguenti cause:

- a)** Mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di voltture o subentri;
- b)** Utilizzo della risorsa idrica per un immobile od un uso diverso da quello per il qual è stato stipulato il contratto;
- c)** Prelievi abusivi;
- d)** Cessione dell'acqua a terzi;
- e)** Irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti in proprietà privata;
- f)** Opposizione dell'utente al controllo e alla lettura del contatore da parte del Comune;
- g)** Opposizione dell'utente al controllo dell'impianto interno da parte del Comune;
- h)** In caso di pericolo per persone o cose;
- i)** Manomissione del contatore e delle opere di proprietà demaniale, compresa la manomissione dei sigilli del contatore stesso;
- j)** Morosità persistente nonostante la regolare messa in mora;
- k)** Mancata realizzazione da parte dell'utente delle modifiche suggerite dal Comune, in caso di irregolarità riscontrate dallo stesso o di pericolo per persone o cose.
- l)** Mancata comunicazione del decesso del titolare della fornitura con conseguente mancata voltura e/o subentro.

La sospensione sarà disposta dopo 30 giorni dal preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione nel caso in cui l'utente non abbia provveduto. Il preavviso non è dovuto nei casi di cui alle lettere c), d), h), e j). Il preavviso è ridotto a 24 ore nel caso di cui alle lettere e) e i).

Art. 41 – CONDIZIONI DI PAGAMENTO PARTICOLARI

Deroghe alle norme ed alle modalità di pagamento potranno essere concesse dal Comune, in casi di particolari condizioni economiche e/o sociali dell'utente, e relativamente a recuperi tariffari e/o consumi particolarmente consistenti secondo le norme interne per tempo in vigore.

Art. 42 – ADDEBITI VARI

Gli utenti saranno tenuti, secondo i casi, al pagamento dei seguenti addebiti:

- a)** Penale per usi impropri e rivendita dell'acqua;
- b)** Penale per la manomissione degli impianti aziendali e/o dei sigilli ai contatori ;
- c)** Corrispettivo per le voltture d'utenza;
- d)** Corrispettivo per la riapertura del contatore;
- e)** Corrispettivo per la prova di taratura del contatore;
- f)** Corrispettivo per la chiusura del contatore;
- g)** Addebiti per interessi di ritardato pagamento;
- h)** Penale per mancata lettura contatore o mancata comunicazione di "autolettura";
- i)** Addebito costo sostituzione contatore rotto dal gelo;

D) Corrispettivo per istruzione pratica per nuovo allacciamento contatore.

Gli importi relative agli addebiti di cui sopra saranno stabiliti dalla Giunta Comunale e resi noti nei modi e nei termini ritenuti più congrui dal Comune.

ART. 43 – MODALITÀ DI ACCREDITO DI SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE ALL'UTENTE.

In caso di errata fatturazione da parte del Comune, fatti salvi i casi di accredito in fattura per gli acconti, per la restituzione degli importi erroneamente riscossi il Comune utilizzerà d'ufficio, salvo diversa richiesta da parte dell'utente, il metodo dell'accredito sulla successiva bolletta solo se l'importo risulta essere inferiore a 70 €. Viceversa l'importo sarà restituito d'ufficio direttamente all'utente entro 30 giorni dalla data di accertamento dell'errore da parte del Comune. Su tali importi a far data dai 30 giorni successivi alla data di accertamento dell'errore da parte del Gestore prescindendo che tali giorni vengano a coincidere con festività – sarà applicato un interesse, pari all'interesse legale sull'importo da restituire.

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

ART. 44 – CONTROVERSIE E RECLAMI

Per qualsiasi comunicazione, domanda, reclamo, l'utente deve rivolgersi alle strutture competenti del Comune. Ogni domanda, reclamo o comunicazione fatte fuori di dette strutture ed in particolare agli incaricati della lettura e del controllo dei contatori, sarà considerata nulla o come non avvenuta. In caso di controversia l'utente può ricorrere a:

- Ufficio Tributi e/o Ufficio Tecnico del Comune;
- Autorità giudiziaria ordinaria.

ART. 45 – INFRAZIONI

Le infrazioni alle norme contenute nel presente Regolamento o previste sui contratti di fornitura sono verbalizzate dal personale del Comune, o dallo stesso incaricato, con l'assistenza - se del caso - di un pubblico ufficiale.

Art. 46 – TASSE E IMPOSTE

Qualsiasi tassa e imposta, presente e futura, che gravi sulla fornitura dell'acqua, sugli impianti e sugli apparecchi, nonché sui contratti di fornitura, sono ad esclusivo carico dell'utente, senza alcuna possibilità di rivalsa verso il Comune.

Art. 47 – APPLICABILITÀ DEL DIRITTO COMUNE

Per quanto non previsto dal presente Regolamento ed in quanto non in contrasto con esso, sono applicabili le norme del diritto comune, le disposizioni e gli usi vigenti.

Art. 48 – DISPOSIZIONI FINALI ED EFFICACIA

Le norme del presente regolamento si applicano in luogo di qualsiasi altra disposizione regolamentare con esse in contrasto.

Il presente regolamento si adegua automaticamente alle modificazioni della normativa nazionale e comunitaria, in particolare in materia di servizio idrico integrato.

I richiami e le citazioni di norme contenuti nel presente regolamento si devono intendere fatti al testo vigente delle norme stesse.

ALLEGATO A

DICHIARAZIONE – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO – COMUNE DI CANOLO

RISERVATO AL PROTOCOLLO

N. _____ DEL _____

DATI DEL CONTRIBUENTE (compilare sempre)

CODICE FISCALE/P.IVA _____

TELEFONO: _____ **E-MAIL/PEC:** _____

COGNOME (ovvero denominazione sociale)

NOME

COMUNE DI NASCITA (o stato estero)

PROV

DATA DI NASCITA

SESSO

[M] [F]

DOMICILIO FISCALE O SEDE LEGALE (via, piazza, civico)

COMUNE

PROV

DICHIARANTE (compilare solo se diverso dal contribuente)

CODICE FISCALE _____ Natura Carica _____

COGNOME

NOME

DOMICILIO FISCALE (via, piazza, civico)

COMUNE

PROV

ai fini del Servizio Idrico Integrato :

TIPOLOGIA UTENZA				INDIRIZZO			CIVICO	
☐ Domestica ☐ Non domestica (azienda) ☐ Agricola ☐ Allevamento								
TITOLO				IN ASSENZA DI DATI CATASTALI				
☐ Proprietà ☐ Usufrutto ☐ Locazione ☐ altro diritto reale				☐ Immobile non iscritto in catasto ☐ Immobile non iscrivibile in catasto				
DATI CATASTALI				DESTINAZIONE (barrare la casella)				
FOGLIO	PART.	SUB.	SUPERFICIE	Uso Abitativo	A Disposizione	Stagionale	Pertinenze	Altri Usi
TIPOLOGIA INTERVENTO RICHIESTO							DATI D'UTENZA	
☐ VERIFICA LETTURA (PROCEDIMENTO AREA TECNICA – Gratuita) ☐ CAMBIO CONTATORE GUASTO E/O ILLEGGIBILE (PROCEDIMENTO AREA TECNICA – Gratuito) ☐ CAMBIO CONTATORE FUNZIONANTE (PROCEDIMENTO AREA TECNICA – € 40,00) ☐ CAMBIO CONTATORE ROTTO DAL GELO (PROCEDIMENTO AREA TECNICA – € 50,00) ☐ RIATTIVAZIONE CONTATORE ESISTENTE/SIGILLATO (PROCEDIMENTO AREA TECNICA – € 35,00) ☐ SUBENTRO* (PROCEDIMENTO AREA TRIBUTI E TECNICA– Gratuito) ☐ VOLTURA* (PROCEDIMENTO AREA TRIBUTI E TECNICA– € 25,00) ☐ CESSAZIONE CONTATORE/SIGILLO (PROCEDIMENTO AREA TECNICA – € 35,00) ☐ NUOVO ALLACCIO ACQUA (PROCEDIMENTO AREA TECNICA – € 100,00 + costo preventivo) ☐ NUOVO ALLACCIO FOGNARIO (PROCEDIMENTO AREA TECNICA – costo preventivo)							Numero Utenza _____ Numero Contatore _____ Lettura Contatore _____	
Documenti da allegare obbligatori								
- Relazione tecnica con mappa catastale e planimetria; - Ricevuta pagamento deposito cauzionale; - Titolo di proprietà o altro diritto reale.								
DATA VARIAZIONE			*INDICARE L'EVENTUALE PRECEDENTE INTESTATARIO(NOME/COGNOME/DATI DI NASCITA)					
/ /								

SI ALLEGA COPIA DEL DOCUMENTO DI IDENTITA'.

Il/la sottoscritto/a dichiara di essere informato/a, ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 (Privacy) che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Firma _____

E' NECESSARIO INDICARE UN RECAPITO TELEFONICO E UN INDIRIZZO MAIL AL FINE DI ESSERE RICONTATTATI

ALLEGATO B**ADDEBITI VARI E SANZIONATORI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

PRESTAZIONI	IMPORTO
Istruzione pratica di nuovo allacciamento contatore	€ 100,00
Rilascio attestazione di esistenza dei servizi del Ciclo Idrico Integrato	€ 25,00
Subentro	€ 0,00
Voltura	€ 25,00
Riattivazione contatore esistente/sigillato	€ 35,00
Cessazione contatore/sigillo	€ 35,00
Prova di verifica della pressione	€ 50,00
Prova di verifica contatore	€ 25,00
Riapertura a seguito di morosità	€ 50,00

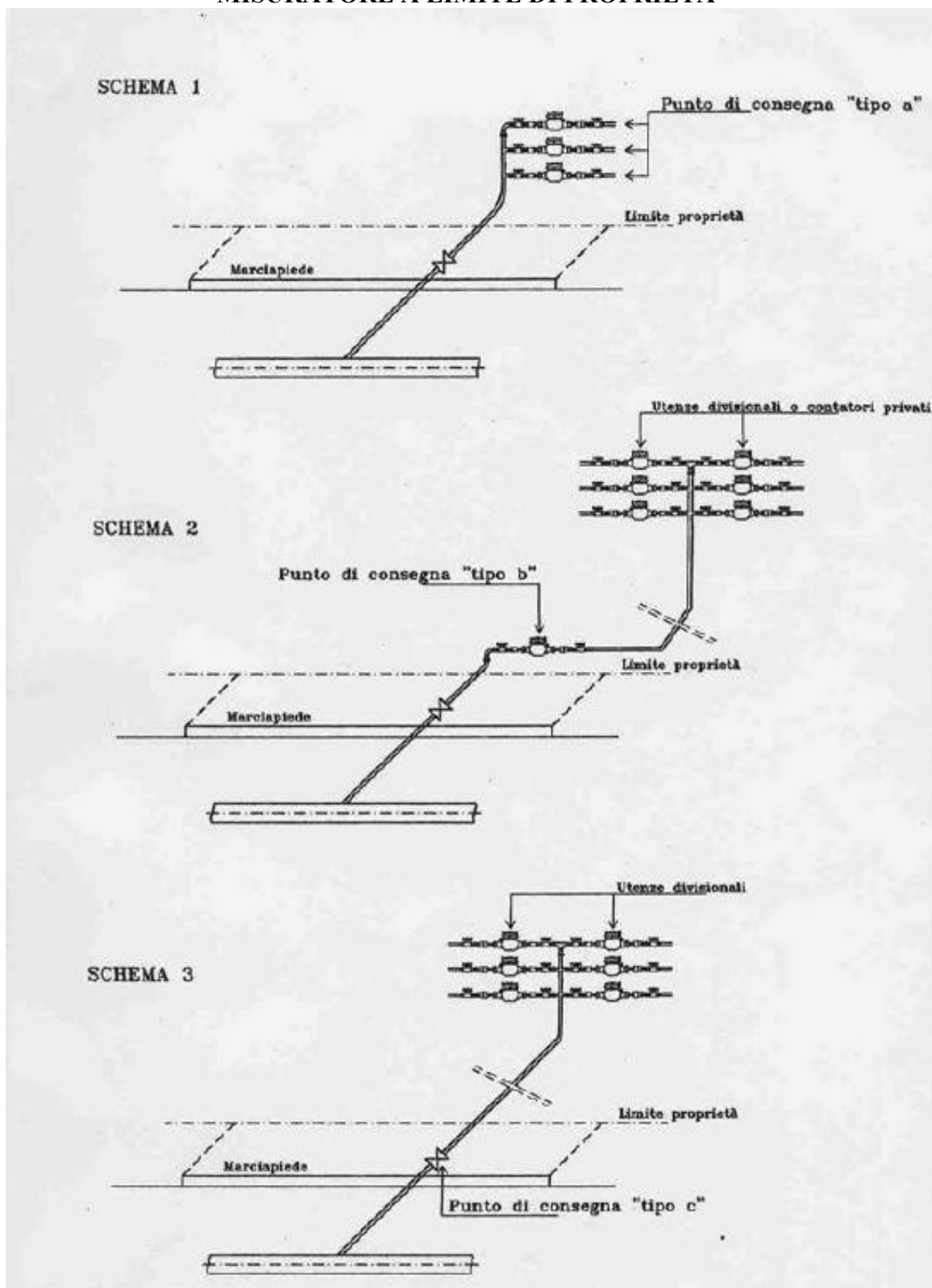
SANZIONI	IMPORTO
Usi impropri e rivendita acqua	€ 150,00
Manomissione impianti	€ 150,00
Prelievi abusivi dalla rete	€ 506,00
Penale per mancata lettura contatore o mancata comunicazione di “autolettura”	€ 150,00

ADDEBITI	IMPORTO
Costo contatore uso domestico	€ 25,00
Costo contatore uso commerciale	€ 50,00
Costo contatore uso box	€ 25,00
Costo contatore uso allevamento bestiame o agricolo	€ 25,00
Sostituzione contatore funzionante	€ 40,00
Sostituzione contatore guasto e/o illeggibile	€ 0,00
Costo sostituzione contatore rotto dal gelo	€ 50,00
Deposito cauzionale uso domestico	€ 100,00
Deposito cauzionale uso commerciale	€ 200,00
Deposito cauzionale uso box	€ 50,00
Deposito cauzionale uso allevamento bestiame o agricolo	€ 50,00

ALLEGATO C

SCHEMI DI INDIVIDUAZIONE DEL PUNTO DI CONSEGNA

MISURATORE A LIMITE DI PROPRIETÀ'



CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

Sezione I

Oggetto ed ambito di applicazione

Le Carte dei Servizi sono strumenti a tutela dei diritti dei cittadini in quanto fruitori di pubblici servizi. Apparse all'inizio degli anni '90 in alcuni Paesi europei e negli Stati Uniti, le Carte sono divenute obbligatorie in Italia nel 1994 in seguito a una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"). Questa stabilisce che le aziende erogatrici di servizi pubblici nei campi della sanità, assistenza e previdenza sociale, istruzione, trasporti e telecomunicazioni, energia elettrica, acqua e gas sono tenute a pubblicare, e soprattutto rispettare, una loro Carta dei Servizi.

Per quanto riguarda il servizio idrico, poi, il 29 aprile 1999 è stato emanato un Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ("Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte del servizio idrico integrato") che, congiuntamente alla Legge n. 36 del 5 gennaio 1994, indica i principi e le linee guida cui ogni azienda deve attenersi nella stesura della propria Carta.

La presente Carta del Servizio Idrico, dunque, descrive i livelli di servizio che il Comune garantisce ai propri cittadini, sia per quanto riguarda la qualità tecnica di progettazione, costruzione e gestione della rete e degli impianti, sia per quanto riguarda la qualità dei rapporti e delle prestazioni rese ai Clienti e agli Enti concedenti.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti gli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Questa Carta dei servizi, è destinata a tutti i suoi utenti che ricevono l'acqua per utilizzarla nei seguenti modi:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

La "Carta del servizio idrico integrato" costituisce una dichiarazione di impegno formale del Comune nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del "contratto" di fornitura nonché del regolamento che disciplina le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato.

La Carta:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Comune nel gestire il Servizio idrico integrato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Comune si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce il rapporto tra il Comune e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e di informazione e disciplina le procedure di reclamo.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce esplicitamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

In questo documento, al fine della tutela dei diritti degli utenti, il Comune ha fissato criteri di prestazione dei servizi e degli standard di qualità.

Sono stati individuati al suo interno gli strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti (standard di qualità), con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità dei servizi forniti e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sull'operato del Comune, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e relative risposte dal Comune.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni comunali fornite, e quelli specifici, riferiti alle prestazioni comunali direttamente controllabili dal cittadino. La presente Carta dei servizi rappresenta pertanto un'appendice ai contratti di somministrazione e viene consegnata all'atto della sottoscrizione degli stessi o in qualsiasi altro momento se ne faccia esplicita richiesta.

Sezione II **Principi Fondamentali**

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva.

➤ Eguaglianza

Il Comune, nell'erogazione del Servizio idrico integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Il Comune garantisce la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse zone del Comune e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Comune si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili e di appartenenti a fasce sociali deboli. A tale scopo il Comune, provvede a:

- pubblicare tutta la documentazione rilevante su un sito web accessibile;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli per le persone disabili, con patologie gravi e per le donne in stato di gravidanza;
- favorire, nei limiti della normativa in vigore e del regolamento di contabilità, il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

➤ Imparzialità – Continuità

Il Comune ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Il Comune garantisce, nei limiti delle possibilità consentite dalla rete esistente, l'erogazione del servizio in modo continuativo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del Servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua o le funzionalità dei sistemi fognari e depurativi o interventi urgenti di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Comune si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

➤ Partecipazione - Efficienza ed efficacia

Il Comune, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio.

L'Utente ha diritto ad avere dal Comune tutte le informazioni relative al rapporto di Utenza ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami;

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Comune rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi degli artt. 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 941 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

➤ Cortesia - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

Il Comune, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano..

Il personale del Comune a diretto contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con gli Utenti una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Sezione III ***Indicatori e standard di qualità dei*** ***servizi idrici***

➤ Premessa

Il Comune definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune, e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte al sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Comune. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque estranei alla volontà del Comune.

➤ Il Servizio Idrico

L'acqua che usiamo per bere, per cucinare, per l'igiene personale e la pulizia domestica non è soltanto un dono del cielo. Per poter utilizzare l'acqua disponibile in natura, infatti, è necessario predisporre e mantenere in efficienza un complesso sistema che comprende il prelievo, il trattamento, l'impiego, la depurazione e infine la restituzione dell'acqua all'ambiente naturale.

Nel caso dell'uso civile e domestico questo sistema, che va sotto il nome di "ciclo idropotabile", può essere descritto sinteticamente così: l'acqua viene prelevata dalle sorgenti, dai fiumi, dai laghi o dalle falde acquifere e, se necessario, immessa nell'impianto di potabilizzazione dove viene opportunamente purificata. Poi, attraverso gli acquedotti, viene distribuita nelle case e utilizzata per l'alimentazione, l'igiene personale o altro. In seguito le acque di scarico vengono raccolte nei canali della rete fognaria e condotte sino all'impianto di depurazione. Qui l'acqua viene nuovamente purificata e infine restituita ai laghi e ai fiumi da cui era stata prelevata.

L'insieme di tutte le attività e competenze che concorrono al corretto funzionamento di questo sistema, e dunque contribuiscono a rendere l'acqua disponibile all'uso umano, è ciò che si intende per "servizio idrico" e di cui si tratta in questa Carta.

➤ Gli standard

Di tutte le prestazioni e i livelli di servizio descritti in questa Carta, solo alcuni sono precisamente quantificabili e definibili come "standard". La cortesia del personale, ad esempio, per quanto importantissima è difficile da quantificare in termini numerici e per cercare di definire il relativo livello di servizio bisogna ricorrere a formalizzazioni verbali. Un altro genere di prestazione, invece, come la quantità di acqua garantita quotidianamente a ogni cittadino, è precisamente quantificabile e dunque formalizzabile in un vero e proprio standard di servizio.

Gli standard, inoltre, possono essere di due tipi:

- standard specifici: relativi alle prestazioni rese al singolo Cliente e da lui direttamente verificabili;
- standard generali: relativi alle prestazioni globalmente rese nell'erogazione del servizio.

Resta da dire che gli standard di servizio non sono fissi e stabiliti una volta per tutte e che anzi il Comune si impegna ad aggiornarli periodicamente, tenendo conto anche delle esigenze degli utenti;

Il Comune stabilisce i seguenti tempi di conclusione delle procedure avviate dall'utente.

❖ Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie. In fase di presentazione della richiesta di preventivo per allacciamento, il Comune informa l'utente della tipologia di allaccio possibile in funzione delle caratteristiche della rete esistente della richiesta di allaccio.

A tal fine si distinguono:

- **lavori semplici:** prestazioni standard comprese nella procedura di forfetizzazione prevista dal Comune. Sono forfetizzabili tutti i nuovi allacciamenti da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto (cioè di lunghezza massima inferiore o uguale a 40 m), le aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, le prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore per aumento di portata fino ad un calibro massimo del contatore pari a 3 pollici. Sono escluse tutte le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio;
- **lavori complessi:** tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici. Tempi per il rilascio formale del preventivo di spesa a seguito di richiesta:
 - 15 giorni per lavori semplici;
 - 30 giorni per la preventivazione di lavori complessi.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori e comunque il preventivo di spesa per l'allacciamento verrà rilasciato entro 120 giorni.

❖ Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente ed il completamento dei lavori.

- 15 giorni per interventi relativi a lavori semplici;
- 40 giorni per interventi non compresi tra i precedenti.

I tempi previsti non si applicano nel caso di assenza/inadeguatezza della rete di distribuzione.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori e comunque il preventivo di spesa per l'allacciamento verrà rilasciato entro 120 giorni.

❖ Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto

Per i casi di nuova fornitura e di voltura non immediata, l'attivazione sarà effettuata entro 7 giorni. Tale tempo deve intendersi intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa.

Il tempo sopra definito non si applica ai casi di riattivazione dopo sospensione per morosità.

Nel caso di richiesta contemporanea di attivazione o voltura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura) sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

❖ Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto

Per le richieste effettuate dagli utenti in forma verbale tramite i canali attivati dal Comune, il tempo massimo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto, misurato fra la data di ricevimento della richiesta e la data di cessazione della fornitura, è pari a 7 giorni.

Nel caso in cui il Comune non riesca a fissare un appuntamento con l'utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

Nel caso di richiesta contemporanea di cessazione di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura) sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

❖ Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente -
Sospensione della fornitura del servizio

Il pagamento della bolletta dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di mancato pagamento entro il termine di scadenza della bolletta il Comune invia all'utente un sollecito con PEC o raccomandata a/r o tramite notifica.

Il pagamento deve avvenire entro la data di scadenza indicata dal sollecito preavvisando della possibilità di sospendere la fornitura nel caso di mancato pagamento.

Qualora l'utente non sani la morosità nei termini suddetti il Comune sospende il servizio.

Ove tecnicamente possibile, il Comune può provvedere all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una minima erogazione di acqua.

Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione e di rimozione di tali dispositivi.

❖ Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità.

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro 3 giorni dal pagamento da parte dell'utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione.

❖ Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco avverrà entro 24 ore dalla segnalazione, senza addebito degli oneri di riattivazione.

❖ Tempo di preventivazione della fornitura del servizio fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie e comunque il preventivo di spesa per l'allacciamento verrà rilasciato entro 120 giorni.

Rilascio formale del preventivo di spesa a seguito di richiesta:

- 15 giorni per prestazioni standard che rientrano nei casi previsti dalla procedura di forfetizzazione adottata dal Comune;

- 30 giorni per tutti i casi non riconducibili alle prestazioni standard.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

❖ Tempo di allacciamento alla rete fognaria

È il tempo intercorrente tra la data di arrivo dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento del Servizio idrico integrato: previsto in massimo 40 giorni

Gli standard sopra riportati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete.

In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

❖ Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto

L'utente può chiedere al Comune, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori. La verifica viene eseguita entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

Alle operazioni di verifica potrà presenziare l'utente.

In ogni caso l'utente dovrà essere avvisato in tempo utile della data in cui verrà effettuata la verifica.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato in bolletta all'utente. In caso contrario il costo della verifica è a carico del Comune.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, il Comune procederà alla rettifica delle bollette secondo i criteri determinati nel regolamento.

❖ Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori.

Nel caso di assenza dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite apposite procedure di autolettura secondo le istruzioni rese note sul sito istituzionale dell'ente.

❖ Modalità di pagamento

Il pagamento della fattura, entro la data di scadenza avviene secondo le modalità indicate in bolletta.

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza.

❖ Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Il Comune garantisce il ricevimento del pubblico nei giorni e nelle ore (anche pomeridiane) indicate presso gli uffici e sul sito ufficiale del Comune : www.comune.canolo.rc.it

Per ogni singolo sportello è garantita l'apertura almeno quattro giorni la settimana, da lunedì a venerdì.

❖ Tempi di attesa agli sportelli

Il Comune stabilisce i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio idrico integrato:

tempo medio giornaliero di attesa: 15 minuti tempo

massimo giornaliero di attesa: 40 minuti.

Tali tempi potranno subire delle variazioni in aumento nei periodi di recapito della bollettazione in cui si registra un maggiore afflusso di contribuenti.

❖ Risposta alle richieste ed ai reclami - Rettifiche di fatturazione

Il Comune risponderà per iscritto, qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti entro un massimo di 60 giorni dal ricevimento degli stessi.

Il Comune, in caso di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione per iscritto all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, via e.mail, pec, mezzo fax oppure in forma scritta, la rettifica è effettuata entro 60 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza. Se la rettifica richiede la collaborazione dell'utente (per consentire eventuali verifiche presso l'utenza, fornire documentazione richiesta, etc.) il termine è sospeso fino all'integrazione dei dati necessari. La restituzione di importi pagati in eccesso può

avvenire mediante rimborso, oppure, mediante compensazione nelle bollette successive.

➤ Indicatori e Standard di Qualità della Gestione Tecnica del Servizio

❖ Continuità del servizio

Il Comune si impegna a fornire un servizio continuo e regolare nei limiti delle possibilità consentite dalla rete esistente.

Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi urgenti di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Comune si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

❖ Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto

In caso di lavori programmati sulla rete che determinino interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno 1 giorno di anticipo tramite le modalità, tra le seguenti, ritenute più utili ed efficaci al fine di garantire la capillare informazione:

- avviso diretto (a mezzo operatore o telefono);
- comunicato stampa;
- mezzi muniti di altoparlante;
- sito internet;

❖ Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa;

In caso di carenza di risorsa idrica prevedibile o in atto, o qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, il Comune dà adeguato preavviso alle Autorità competenti, sottoponendo alle stesse una proposta relativa alle misure da adottare.

In caso di crisi qualitativa il Comune può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza nel rispetto della normativa vigente. Quando l'erogazione dell'acqua viene somministrata come acqua non potabile ma per altri usi, gli utenti potranno farsi rivalere nella riduzione del canone per come previsto dalla normativa vigente in materia.

➤ Qualità del servizio

Il Comune, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative degli utenti.

➤ Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

Senza l'intervento dell'uomo, l'acqua sarebbe quasi sempre potabile. Tuttavia, l'inquinamento prodotto dalle attività umane fa sì che in molti casi l'acqua reperibile in natura non sia bevibile senza danno per la salute; spesso, infatti, l'acqua dei laghi, dei fiumi e delle falde sotterranee contiene pericolose concentrazioni di virus, batteri e sostanze chimiche provenienti da scarichi industriali, fognature, discariche dei rifiuti oppure colture agricole in cui si è fatto un uso indiscriminato di fertilizzanti, pesticidi ed erbicidi.

In primo luogo, dunque, per essere potabile **l'acqua non deve contenere virus, batteri e sostanze chimiche nocive**. Ma ciò non è sufficiente: perché l'uomo la beva bisogna che l'acqua sia anche gradevole al gusto e dunque, in linea di massima, **incolore, inodore e insapore**. Se presenti in quantità eccessive, infatti, alcune sostanze come il ferro, lo zolfo o il manganese conferiscono all'acqua una colorazione, un odore e un gusto sgradevoli. Infine, per essere considerata perfettamente potabile, **l'acqua deve contenere la giusta quantità di sali minerali**; alcuni di essi, come quelli di calcio, di iodio e di potassio, sono importantissimi in quanto costituiscono il principale nutrimento delle cellule dell'organismo umano. Nell'acqua potabile questi sali non devono essere né troppi né pochi: se sono

pochi l'acqua perde alcune delle sue proprietà benefiche, se sono troppi acquista un gusto sgradevole e può essere nociva alla salute.

In Italia le caratteristiche che l'acqua deve necessariamente possedere per essere considerata potabile sono state definite dal D.Lgs. n. 31/2001

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del D.Lgs. n. 31/2001, il Comune esegue **sistematici controlli analitici** dei parametri **microbiologici**, **chimico-fisici** e **organolettici**. Tali verifiche vengono effettuate nei punti più significativi della rete di distribuzione dai tecnici aziendali, talvolta in collaborazione con strutture esterne. La frequenza dei controlli viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati e ai materiali impiegati per la realizzazione della rete. Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei **piani di intervento** volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge.

Bisogna infine ricordare che, come previsto dal DPR 236/88, anche i servizi e presidi delle aziende sanitarie locali eseguono prelievi e controlli analitici sulle acque destinate al consumo umano.

Oltre a verificare la qualità dell'acqua in distribuzione, il Comune esegue controlli sistematici su:

- **funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione**, attraverso sistemi di controllo a distanza [telecontrollo] oppure ispezioni a cura di personale dell'azienda;
- **funzionalità delle infrastrutture di captazione** [vasche, pompe, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale], di **adduzione** [pompe, condutture, ecc. impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi], di **accumulo** [serbatoi] e di **distribuzione** [pompe, condutture, ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna ai Clienti];
- **qualità dell'acqua immessa nelle fognature o negli impianti di depurazione**.

Sezione IV

Rapporti con l'utenza e tutela

➤ Semplificazione delle procedure

Il Comune provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine.

➤ Informazione agli utenti

Il Comune si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione delle procedure, degli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, delle modalità di fornitura del servizio, delle condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e delle loro modifiche.

Il Comune per garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce una sezione del sito internet del Comune (www.comune.canolo.rc.it) dove è possibile acquisire informazioni sui servizi e scaricare copia dei documenti, indirizzi di posta elettronica dove è possibile inviare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- informa sulle agevolazioni esistenti;
- promuove le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- rende inoltre pubblici, divulgandoli sul proprio sito internet, i parametri qualitativi dell'acqua erogata.

➤ Rapporti con gli utenti

Il Comune istituisce appositi sportelli volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte

le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura, nei limiti del possibile, anche nelle ore pomeridiane. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto a trattare con cortesia e rispetto gli utenti, curando di adeguare il linguaggio e le modalità di erogazione dell'informazione in ragione delle specifiche capacità e delle precipue condizioni personali e di salute dell'utente, venendo incontro alle relative esigenze.

Sezione V

Resoconto Annuale

➤ *Resoconto annuale*

Il Comune predispone annualmente, entro il 30 novembre, un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte.

Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella carta.



€ 16,00

COMUNE DI CANOLO

(Città Metropolitana di Reggio Calabria)

AREA TECNICO MANUTENTIVA

Allegato E

"Servizio Idrico"

n.° _____

Anno 20 _____

CONCESSIONE ACQUA POTABILE

TIPO _____ CATEGORIA _____

(Art.5 del Regolamento)

IL RESPONSABILE

Vista la domanda presentata dal Sig. _____ nato a _____

il _____ C.F. n.° _____ residente a _____

in Via _____ acquisita al protocollo generale del Comune in data _____

Prot. n.° _____ con la quale viene richiesta la concessione dell'acqua potabile per uso _____

_____, per il fabbricato sito alla Via _____ n.° _____

Preso atto della documentazione esibita, che l'Istante ha titolo a richiedere la suddetta concessione, nella qualità di (proprietario, affittuario, altro): _____.

Vista la relazione istruttoria con parere favorevole all'approvazione redatta dal Tecnico Comunale in data _____, apposta sulla domanda stessa;

Visto il parere espresso dall'idraulico comunale in data _____ in ordine alle possibilità delle derivazioni che possono essere autorizzate.

Vista la determinazione n.° _____ del _____

Visto il Regolamento il Servizio Idrico Integrato approvato con Delibera C.C. n° _____
del _____

Vista la legge 28.02.1985 n.° 47 - art.45

Visto il D.L. 13.04.1985, n.° 146

Vista la Domanda di Sanatoria per gli abusi edilizi legge del 28.02.1985 n. 47 – Prot. n. _____
del _____

Visti gli atti di Ufficio;

Visto l'avvenuto pagamento sul C.C. Postale n.° _____ dell'importo di
EURO _____ (boll.n.° _____ del _____);

C O N C E D E

Al Sig. _____, in premessa generalizzato, l'allaccio per il proprio
fabbricato sito in Via _____ n. _____

Foglio _____ Part. _____ Sub _____;

alla pubblica rete idrica potabile, per uso _____, passante per la stessa Via,
sotto l'osservanza delle norme, tariffe e condizioni stabilite nel vigente regolamento per la
distribuzione dell'acqua potabile, condizioni che si intendono qui riportate, ed accettate ed
all'osservanza di quelle seguenti:

La durata della concessione sarà regolata dalle norme stabilite nel citato regolamento per la
distribuzione dell'acqua potabile approvato con Delibera C.C. n.° _____.

Tutti i lavori occorrenti per la presa dal punto di innesto o attacco nella condotta idrica comunale
passante per la strada comunale, sino al domicilio, saranno eseguiti dal concessionario con l'ausilio del
personale dipendente comunale addetto ai lavori di allaccio alla rete idrica sempre sotto la
sorveglianza e controllo dell'Ufficio Tecnico Comunale e secondo le norme prescritte dallo stesso;

A carico del concessionario saranno, altresì, le spese occorrenti per la manutenzione e per gli
spostamenti della presa (dal punto di allaccio fino al domicilio) e per riparare i danni, che, in
conseguenza dei lavori di allaccio, possono essere arrecati alla strada ed ai terzi verso i quali è
esclusivamente responsabile;

Il concessionario potrà usufruire dell'acqua dopo aver adempiuto a tutti gli adempimenti prescritti
dall'Ufficio tecnico Comunale per la presa;

E' fatto divieto al concessionario, pena la decadenza della concessione, modificare, alterare manomettere la presa dall'innesto alla condotta comunale sino al contatore compreso, senza apposita autorizzazione scritta dell'Ufficio Tecnico Comunale;

Per l'accertamento periodico del consumo di acqua potabile e del relativo addebito, la decorrenza della concessione verrà computata a partire dalla data del verbale di posa del contatore.

Il concessionario Sig. _____ dichiara di aver preso visione della presente concessione e di accettare incondizionatamente in tutte le sue parti quanto in essa prescritto e di adempiere le condizioni elencate e a quelle previste nel Regolamento per il Servizio Idrico Integrato.

Canolo, _____

Il Richiedente

Il Responsabile
