



COMUNE DI MINEO

Provincia di Catania

Piazza Ludovico Buglio,40 CAP 95044 tel. 0933/989011-fax 9890008

email: protocollo@pec.comunemineo.telecompost.it.

Servizio Idrico Integrato

Carta dei Servizi

Indice

Definizioni ed abbreviazioni Presentazione del soggetto Comune

Sezione I

Principi generali

Sezione II

Informazioni sintetiche sulle strutture e sui servizi

Sezione III

Impegni e standard di qualità e modalità di verifica Standard relativi all'avvio del rapporto contrattuale Standard di accesso al servizio Standard di gestione del rapporto contrattuale Continuità del servizio Informazioni all'Utenza

Sezione IV

Reclami e rimborsi Revisioni e modifiche della carta dei servizi Condizioni generali di fornitura Definizione dei livelli di urgenza

Allegati

Regolamento del Servizio Idrico Integrato

Definizioni ed abbreviazioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

Comune: il soggetto abilitato a svolgere il servizio idrico integrato, in autonomia.

Utente: il soggetto pubblico o privato, persona fisica o giuridica nel cui interesse è svolto il servizio;

Regolamento: il documento che disciplina il servizio ed il rapporto contrattuale per la generalità dei clienti;

Carta del Servizio: il documento redatto in base alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, denominata “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” ed allo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”, approvato con D.P.C.M. 29 aprile 1999;

Utenza: è il luogo in cui sono localizzati gli impianti di misurazione e collegamento alle reti idriche e/o fognarie.

Contatore: è lo strumento di misura dell’acqua erogata, rispondente alle caratteristiche tecniche previste dalle vigenti normative tecniche UNI che il Comune e l’Utente riconoscono ai fini della quantificazione del prelievo di risorsa e successiva contabilizzazione;

Bolletta: è il documento che il Comune o il soggetto autorizzato invia periodicamente al domicilio dell’Utente nel quale sono esposti gli elementi tariffari, i consumi ed ogni altro elemento utile che caratterizza l’Utenza. Essa, oltre ad assumere una valenza fiscale (fattura), costituisce ordinario mezzo di comunicazione nell’ambito del rapporto contrattuale;

Morosità: Ritardo o mancato pagamento di una bolletta;

Autolettura: Lettura del contatore effettuata direttamente dall’Utente e comunicata al Comune a mezzo, mail o cartolina postale;

Contratto: è il documento che disciplina, unitamente al Regolamento e alla Carta dei servizi il rapporto tra l’Utente e il Comune.

Acquedotto: complesso di tubazioni e impianti connessi che prelevano acqua, avente caratteristiche qualitative note, da sorgenti, pozzi e previo trattamento, la distribuiscono alle utenze per il consumo.

Acque reflue domestiche: ai sensi del comma 1, lettera g), art.74 del D.Lgs. 152/2006 si intendono le acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche.

Acque reflue industriali: ai sensi del comma 1, lettera h), art.74 del D.Lgs. 152/2006 si intendono qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici o da installazioni in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento, intendendosi per tali anche quelle venute in contatto con sostanze o materiali, anche inquinanti, non connessi con le attività esercitate nello stabilimento.

Acque reflue urbane: ai sensi del comma 1, lettera i), art. 74 del D.Lgs. 152/2006 si intendono il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali, e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato così come definito all'art.74 del D.Lgs. 152/2006.

Allacciamento alla rete acquedottistica: insieme di tubazioni ed apparecchiature idrauliche, posate su aree pubbliche e private, allo scopo di assicurare il servizio idrico ad un singolo o ad un gruppo di utenti. Esso si stacca dalla rete di distribuzione e si estende fino ai misuratori dei consumi compresi.

Allacciamento fognario: impianto su proprietà pubblica e/o privata che permette l'immissione in fognatura di acque reflue e/o meteoriche di un insediamento e che comprende, tra l'altro, la tubazione d'allacciamento a valle del pozzetto di ispezione, misura e prelievo e l'innesto con la fognatura.

Presentazione del soggetto erogatore: Comune di Mineo

Il soggetto erogatore del servizio di distribuzione dell'acqua potabile è il Comune di Mineo (CT).

SEZIONE I Principi Generali

UGUAGLIANZA L'uguaglianza dei Clienti nei confronti del Comune di Mineo (CT) è attuata attraverso il Regolamento del servizio idrico integrato che disciplina in via generale i rapporti tra i Clienti ed il Comune di Mineo (CT); specifica le norme in base al quale s'instaura, si svolge, si modifica e si estingue il rapporto contrattuale, gli obblighi e i diritti delle parti.

IMPARZIALITA' Il Comune di Mineo (CT) s'impegna, attraverso le proprie norme regolamentari e procedurali, a trattare in modo univoco situazioni analoghe, evitando, ove possibile, di lasciare alla discrezione degli operatori le decisioni da assumere su un determinato affare.

CONTINUITA' Il Comune di Mineo (CT) s'impegna a garantire ai Clienti la continuità del servizio di erogazione dell'acqua potabile, del collettamento delle acque reflue e loro depurazione, gestendo

al meglio possibile gli impianti messi a sua disposizione. Le interruzioni della somministrazione ove programmate saranno eseguite nel più breve tempo possibile, nel momento in cui causano minor disservizio all'Utente e sono contenuti nei tempi più brevi possibili. Le interruzioni dell'erogazione di risorsa per scarsità sono dichiarate e rese note all'Utente e danno luogo a turnazioni il più possibile eque in relazione alle possibilità tecniche offerte dagli impianti. In caso di guasti il Comune s'impegna a comunicare ai Clienti i tempi presumibili di ripristino e, nei casi gravi, ad attuare interventi sostitutivi. Nei casi di discontinuità connessi a zone particolarmente svantaggiate, caratterizzate da quote altimetriche sfavorevoli o dalla presenza di reti di distribuzione insufficienti o particolarmente ammalorate, il Comune rende nota tale condizione che assume valore di clausola speciale del contratto di somministrazione.

PARTECIPAZIONE L'Utente ha diritto di accedere agli atti del Comune che lo riguardano nei limiti e con le modalità previste dalla legge 241/90 e ss.mm.ii. Analogo diritto è riconosciuto alle associazioni portatrici d'interessi pubblici diffusi. Sono esclusi dal diritto di accesso, in quanto atti di natura privatistica e contrattuale, i documenti che fanno parte del contratto di Clienti diversi dal richiedente, salvo il caso che la richiesta provenga o sia disposta dall'Autorità Giudiziaria. Il Comune di Mineo (CT) dichiara il suo interesse ad acquisire attraverso i reclami o altre forme di consultazione dei Clienti il loro parere e giudizio in modo da migliorare il servizio secondo le aspettative dei Clienti.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE Il Comune di Mineo (CT) s'impegna ad adottare nella propria organizzazione metodologie, procedure e controlli che prevedano da parte del personale, che ha rapporti con i Clienti, la massima disponibilità e cortesia. Il personale dovrà identificarsi anche nei rapporti personali, telefonici ed epistolari.

COMPRESIBILITA' DELLE COMUNICAZIONI Qualunque comunicazione, anche simbolica, rivolta ai Clienti dovrà essere vagliata sotto il profilo della semplicità, efficacia e comprensibilità.

CONDIZIONI DI FORNITURA In allegato alla presente Carta sono allegate le condizioni generali di fornitura estratte dal Regolamento del servizio di erogazione di acqua potabile approvato con la Deliberazione del Consiglio Comunale n. ____ del _____;

EFFICACIA ED EFFICIENZA L'azione del Comune di Mineo (CT) è improntata ad elevare il livello di efficacia ed efficienza del servizio. A tale scopo adotta soluzioni tecnologiche ed organizzative di massimizzazione del risultato e di semplificazione e chiarezza nei rapporti con l'Utente.

SEZIONE II Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi IMPIANTI -Depuratori n. 1

-Serbatoi n. 2 -Impianti sollevamento n. 3, Sorgenti n.2

Principali fonti di approvvigionamento nel Comune di Mineo:

Pozzo Contrada Chiusa-Lembasi;

Pozzo Contrada Borgotinto;

Pozzo Contrada Grilli;

Sorgenti Contrada Salonia

Sorgenti Contrada S.Nicola

SERVIZI

Il Comune è titolare della gestione del servizio idrico integrato così come definito dall'art.141 e seguenti del D.Lgs. 152/2006 (Testo Unico Ambiente) I dati inerenti la gestione dei servizi distinti per segmenti di lavorazione con riferimento al servizio idrico, quello di fognatura e di depurazione sono aggiornati e pubblicati sul sito web del Comune

SEZIONE III

1) Impegni e standard di qualità e modalità di verifica

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato. Gli indicatori di qualità costituiscono il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo. Il livello di servizio promesso è il valore prefissato nella presente Sezione, da parte del Comune in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità. Lo standard è formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico (ad esempio: numero di giorni occorrenti per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto) o generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli). Lo standard è talvolta formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (ad esempio: cortesia del personale). Il raggiungimento e il miglioramento nel tempo dello standard costituisce per il Comune un obiettivo che concretizza i risultati del processo di miglioramento della qualità del servizio e costituisce, inoltre, un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'

Utente sul livello di qualità del servizio garantito. Il Comune verifica periodicamente i livelli di qualità del servizio conseguiti ed utilizza i dati per definire i piani di miglioramento progressivo del servizio. I risultati conseguiti sono resi noti ai Clienti attraverso il portale del Comune.

LIVELLO MINIMO DI SERVIZIO

Il Comune assicura, in condizioni di normale funzionamento e fatte salve le crisi idriche di scarsità o le interruzioni per manutenzione programmata e non, l'erogazione alla bocca di presa di litri 150 al giorno pro-capite di acqua potabile per le utenze domestiche.

2) STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

ATTIVITA' DECORRENZA GIORNI DI CALENDARIO

Tempo di preventivazione e fattibilità tecnica dal ricevimento dell'istanza completa 30 gg

Tempo di allacciamento nuova utenza idrica dalla comunicazione di avvenuta realizzazione della presa di derivazione e realizzazione della nicchia 30 gg

Tempo per la disattivazione dal ricevimento della disdetta 30gg

I tempi di cui sopra, s'intendono al netto di quelli eventualmente necessari per permessi o nulla osta di terzi per attraversamento o simili e ove non necessitino potenziamenti o estendimenti della rete o degli impianti. In tali casi sarà data comunicazione circa la fattibilità e i tempi di realizzazione. Comunque i tempi in precedenza indicati hanno validità ove l'Utente abbia adempiuto a quanto di sua spettanza.

3) STANDARD DI ACCESSO AL SERVIZIO

ATTIVITA'

Periodo di apertura al pubblico degli uffici 3,50 ore al giorno per almeno 5 giorni. Svolgimento pratiche per corrispondenza: Tutte; Svolgimento di pratiche telefoniche: segnalazione perdite contatore, segnalazione guasti; Modalità di effettuazione dei pagamenti: c.c.postale, bonifico bancario;

Facilitazioni per utenze particolari (richiedenti ultrasettantenni, portatori di handicap): riduzione tempistica di 1/3; precedenza nelle code agli sportelli; contatto con i servizi sociali dei Comuni per il disbrigo delle pratiche; Tempi medi di attesa agli sportelli minuti 15; Risposte alle richieste

d'informazioni dell'Utente: giorni 30 dalla data di ricezione al protocollo; Risposta ai reclami: giorni 30 dalla data di ricezione al protocollo ove non necessitano sopralluoghi esterni.

4) STANDARD DI GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- ◆ Periodicità fatturazione per utenze private e pubbliche: annuale/semestrale;
- ◆ Modalità rilevazione consumi per utenze private: lettura annuale/semestrale del contatore, effettuata da impiegati comunali o da impiegati autorizzati dall'Ente qualora non sia possibile l'auto-lettura;
- ◆ Procedimento di fatturazione mediante caricamento su strumenti informatici dei dati delle letture, sviluppo della fatturazione con software specifico e invio dei dati per la stampa e spedizione a soggetti esterni;
- ◆ Possibilità di autolettura che è possibile inviare, all'Ufficio Tributi del Comune;
- ◆ L'autolettura può essere anche comunicata, per posta o a mezzo posta elettronica;
- ◆ Rettifiche di fatturazione: Prima della stampa delle fatture viene verificata la congruità dei dati e, ove emergano dati palesemente infedeli, è ricontrollato il dato fornito dal letturista e, ove necessario, viene eseguita una nuova lettura.
- ◆ Tempi per la rettifica della fatturazione: ove l'Utente rilevi un errore di fatturazione, a seguito di formale comunicazione di tale errore entro 20 gg. dal ricevimento della Fattura, viene sospeso il termine di pagamento, che inizia a decorrere nuovamente dalla data di riscontro all'Utente sull'esito dei controlli effettuati. Quest'ultimi consistono nella verifica della congruità del dato del consumo fornito dal letturista e ove necessario è eseguita una nuova lettura. I tempi previsti sono di giorni 3 nel caso di riscontro in ufficio e di giorni 10 nel caso di effettuazione di sopralluogo.
- ◆ Pagamenti eccessivi: ove il pagamento sia eccedente per errore di fatturazione o di lettura, il credito viene detratto sulla successiva bolletta, salvo il caso in cui l'Utente ne richiede la restituzione.
- ◆ Il termine per quest'ultimo caso è di giorni 180 dalla ricezione della richiesta.
- ◆ Preavviso di chiusura per morosità: la morosità connessa al mancato pagamento della bolletta dà luogo alla chiusura della Fornitura. L'Utente è preavvisato mediante apposita evidenziazione, ed invitato a pagare l'arretrato e trasmettere o consegnare copia del bollettino di avvenuto pagamento. La chiusura della Fornitura è effettuata nei giorni feriali, non prima di 30 giorni dall'invio del preavviso di chiusura. L'Utente può dimostrare al personale addetto alla chiusura l'avvenuto pagamento.

◆ Ripristino della fornitura chiusa per morosità: Dimostrato il pagamento della sorta capitale, sanzioni, interessi e spese l'Utente ottiene il riallacciamento in due giorni lavorativi, escluso dal conteggio quello in cui è ricevuta dal protocollo la documentazione probante.

◆ Riduzione della portata e della pressione di fornitura: Qualora a tutela di particolari esigenze, venga vietata dalle Autorità la chiusura della Fornitura, l'Ente dispone per la riduzione della pressione.

◆ Erronea azione per morosità: Qualora venga accertata l'erronea azione di morosità l'Ente dispone per l'annullamento degli atti e delle comunicazioni emanate e dispone per l'immediato ripristino dello stato dei luoghi senza alcuna spesa per l'Utente.

◆ Verifica contatore: L'Utente può richiedere il controllo di funzionalità del contatore e può assistere al controllo personalmente o a mezzo di incaricato. Il costo per tale operazione è previsto dal Tariffario, allegato al Regolamento per l'erogazione del Servizio Idrico. Nulla è dovuto dall'Utente nel caso di accertato irregolare funzionamento. La verifica a domicilio viene effettuata in giorni 30. Il risultato della verifica è comunicato all'Utente. I consumi, in caso di accertato cattivo funzionamento, sono calcolati secondo i criteri indicati nel Regolamento.

◆ Verifica livello pressione: L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione e può assistere al controllo personalmente o a mezzo incaricato. La verifica è effettuata entro 30 giorni dalla richiesta. La spesa per tale verifica è prevista dal Tariffario.

5) CONTINUITA' DEL SERVIZIO

L'Ente fornisce un servizio continuo. L'interruzione dell'erogazione idrica o del collettamento delle acque reflue può aver luogo solamente per:

1. eventi di forza maggiore;
2. guasti;
3. manutenzioni.

L'Ente nei limiti del possibile s'impegna a:

- comunicare preventivamente all'Utente l'interruzione;
- attivare interventi sostitutivi nel caso d'interruzioni superiore a 48 ore.

L'Ente s'impegna a dare preventiva informazione all'Utente, con anticipo di almeno due giorni, delle interruzioni del servizio connesse ad interventi di manutenzione programmata.

In caso di prevedibile scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici il Comune dichiara lo stato di scarsità e ne da comunicazione all' Utente proponendo alle autorità le misure da adottare, tra le seguenti:

- riduzione dei consumi non propriamente idropotabili;
- invito al risparmio idrico;
- riduzione della pressione in rete;
- turnazione nell'erogazione;
- interruzioni notturne.

L'Ente organizza ricerche a carattere straordinario di perdite di risorsa.

6) INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Le informazioni di carattere generale rivolte alla totalità degli Utenti vengono divulgate attraverso il sito web del Comune di Mineo e/o attraverso manifesti che verranno apposti nei vari punti a ciò preposti. Vale inoltre il principio che alla modulistica necessaria per l'ottenimento dei servizi è allegata la spiegazione delle relative norme regolamentari e contrattuali. La bolletta, inviata periodicamente al domicilio dell'Utente, rappresenta la principale e più diretta fonte di informazioni relative ai servizi e a quant'altro ritenuto d'interesse dell'Utente. Il sito web del Comune oltre a riportare la documentazione necessaria all'erogazione dei servizi offre, la possibilità di accedere ad informazioni specifiche. L'indirizzo di Posta Elettronica Certificata: protocollo@pec.comunemineo.telecompost.it. è attivo per inoltrare pratiche e richiedere spiegazioni.

Le informazioni divulgate agli Utenti riguardano:

- tutti gli aspetti contrattuali;
- tutti gli aspetti regolamentari;
- tariffe;
- risparmio idrico;
- reclami;
- accesso agli uffici e ai servizi;
- accesso agli atti;
- consumi risultati anomali;
- e quant'altro d'interesse per il rapporto

Informazioni individuali Per ambiti connessi alle principali fonti di approvvigionamento sono comunicati all' Utente, che ne fa richiesta, i valori chimico-fisici e le caratteristiche di qualità dell'acqua erogata, come indicati nel D.P.C.M. 29.4.1999.

SEZIONE IV

1) RECLAMI E RIMBORSI

Presso l'Ente è istituito l'URP dove sarà possibile effettuare reclami, segnalare disservizi e inosservanza delle norme regolamentari e/o di quelle contenute nella presente Carta dei servizi. Presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico sarà possibile indirizzare istanze di reclamo, rimborsi etc. Il reclamo, in qualunque forma inoltrato, contiene innanzitutto l'indicazione della violazione che si ritiene sia stata perpetrata e l'esauriente descrizione dei fatti e circostanze conosciuti dall' Utente. Al reclamo è allegata la documentazione utile per la ricostruzione dell'iter della pratica. L'istruttoria del reclamo è effettuata dall' URP che può richiedere al Contribuente ulteriori elementi di giudizio utili alla decisione finale.

Il termine per la conclusione dell'iter assegnato all'Ufficio è di 30 gg o 60 gg per i reclami che richiedono lo svolgimento di sopralluoghi. Le decisioni assunte sono comunicate al Contribuente. La rettifica è effettuata riducendo la successiva bolletta o rimborsando la somma pagata e non dovuta con bonifico bancario. Le decisioni dell'Ufficio sono definitive e costituiscono la posizione ufficiale del Comune rispetto a quanto lamentato.

L'attività dell' ufficio è utilizzata dal Comune per il miglioramento del servizio, allo scopo i dati aggregati dei reclami sono oggetto di monitoraggio ed analisi . Le decisioni dell'Ufficio reclami sono definitive e rappresentano la posizione del Comune sulla vicenda oggetto di decisione.

Grado di soddisfazione dell'Utente: Il Comune effettua periodicamente indagini e campionamenti tesi a valutare la percezione che l'Utente ha del servizio.

Suggerimenti: Il Comune invita gli utenti a far pervenire i propri suggerimenti che vengono analizzati e opportunamente valutati al fine di definire i programmi e individuare l'aspettativa dell' Utente.

Qualora l'utente ritenga non dovuta la somma fatturata, l'eventuale richiesta di rimborso deve essere inoltrata per iscritto al Comune e deve essere corredata dalle informazioni e documentazione utile per ricostruire l'accaduto. L'istanza deve essere inoltrata a pena di esclusione entro il termine di 30 giorni dalla scadenza del termine garantito. Fa fede la data di spedizione o il protocollo del Comune ove l'istanza sia consegnata a mano. In caso di accoglimento il rimborso è effettuato mediante detrazione sulla prima bolletta utile o mediante bonifico a favore del contribuente da effettuarsi entro 180 gg dall'istanza. Il diniego motivato è comunicato per iscritto all'Utente.

2) REVISIONI O MODIFICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio Comunale così come le sue revisioni e modifiche che sono comunicate ai cittadini con gli strumenti divulgativi previsti nella presente Carta.

3) CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le condizioni generali di fornitura costituiscono l'indicazione sommaria delle norme regolamentari e della carta dei servizi che disciplinano il rapporto. Più esaurienti informazioni possono essere acquisite dalla lettura integrata dei citati atti.

Norme regolatrici del rapporto contrattuale

Il Regolamento e la Carta dei servizi recano le norme e le modalità secondo le quali il Comune effettua la distribuzione dell'acqua agli Utenti, disciplinano le procedure per l'instaurazione del rapporto contrattuale, dettano le norme che regolano, modificano ed estinguono il rapporto. Le norme regolamentari e della carta dei servizi sono dettate nell'interesse esclusivo del servizio, sono di generalizzata ed uniforme applicazione, anche quando non espressamente richiamate nei contratti.

Diritto alla concessione e casi di diniego

Le concessioni di fornitura idrica sono rilasciate a chi dichiara di avere il legittimo possesso dell'immobile per proprietà, locazione, comodato, enfiteusi, usufrutto, ecc.

Qualora la richiesta sia avanzata da persona diversa dal proprietario, nell'istanza di allacciamento dovrà essere dichiarato l'avvenuto consenso per l'installazione e il mantenimento dell'impianto e che il Comune è tenuto indenne da qualunque azione eventualmente intrapresa da terzi.

I richiedenti la concessione, ove si rendano necessari attraversamenti stradali o di beni demaniali o di proprietà private o comunque di appartenenza altrui, al fine dell'ottenimento della concessione, dovranno a loro cura e spesa acquisire il titolo e dichiararne il possesso all'atto della domanda di allacciamento.

Il Comune non assume alcuna responsabilità per l'apposizione del contatore nella proprietà altrui ottenuta sulla base della dichiarazione resa dal richiedente e resta estranea ai rapporti intercorrenti tra il possessore dell'immobile e il legittimo proprietario.

Le concessioni sono tante quanti sono gli usi cui è destinata l'acqua erogata, e verranno trattate in separati contratti applicando ad ogni rapporto la corrispondente tariffa.

In particolare l'Utente è tenuto a separare le utenze domestiche da quelle per negozi, uffici o altre attività non propriamente domestiche.

Il Comune, per particolari casi, sulla base di proprie valutazioni tecniche potrà installare un contatore di controllo del consumo di gruppi di utenze allo scopo di verificare i consumi e la regolarità del prelievo.

Rientra nelle competenze del Comune determinare le caratteristiche della diramazione anche in relazione alla fornitura richiesta dall'Utente o concesso, e scegliere il sito per la derivazione e per il posizionamento del contatore allo scopo di addivenire al controllo e misurazione dell'acqua consumata e ridurre al minimo la lunghezza delle linee di derivazione.

L'acqua fornita è destinata unicamente ai punti di erogazione dell'impianto posto a valle dell'apparecchio di misura.

Per gli impianti a contatore e per gli usi diversi da quello domestico il Comune ha facoltà di inserire sulla diramazione dell'impianto un rubinetto limitatore in maniera che l'erogazione non superi quella consentita.

L'onere della manutenzione e riparazione della linea di derivazione è a carico dell'Utente.

In caso di accertata inerzia e ove tecnicamente possibile il Comune si riserva la possibilità di effettuare le riparazioni, previo avviso all'Utente, e di addebitare il costo ovvero di interrompere la fornitura, previo avviso, nel caso di perdite che pregiudichino il bilancio idrico.

Sono concessioni provvisorie quelle di durata inferiore all'anno, concedibili a servizio di attività di carattere temporaneo o provvisorio, quali il cantiere edilizio, le attività commerciali a carattere temporaneo, il prelievo per successivo trasporto in località aventi carenza idrica ed altri simili casi.

La concessione determina, caso per caso, modi di somministrazione dell'acqua e condizioni particolari di fornitura, nel rispetto delle esigenze primarie del servizio idropotabile.

Le norme che regolano la concessione degli impianti per concessioni provvisorie sono le stesse indicate nel presente regolamento per gli impianti e le concessioni ordinarie.

Le concessioni provvisorie sono in ogni tempo revocabili e possono essere temporaneamente sospese durante il termine contrattuale a giudizio motivato del Comune senza che ciò possa dar luogo a qualsiasi titolo a risarcimenti.

Di norma, la rete di distribuzione, per la parte insistente sul suolo pubblico, viene costruita direttamente dal Comune, in economia ovvero mediante appalto a ditta specializzata. Nel caso di impossibilità di intervento immediato da parte del Comune, potrà essere delegato l'utente alla esecuzione delle opere sotto sorveglianza del tecnico comunale.

Sono di proprietà del Comune la condotta adduttrice e distributrice, il contatore e tutti gli altri manufatti installati a cura del Comune.

Sono di proprietà dell'Utente la condotta di derivazione, (saracinesche, riduttore di pressione, ecc.), che siano stati realizzati dall'Utente a valle del Contatore.

L'esecuzione di ulteriori allacciamenti da una tubazione di derivazione esistente ricadente su suolo pubblico è disposta dal Comune che valuta la realizzabilità tecnica, sempre che il proprietario dia l'assenso. La custodia dell'impianto nella sua complessiva configurazione è a carico dell'Utente che ha l'obbligo di comunicare al Comune qualunque guasto, perdita o disfunzione in qualunque punto dell'impianto. A tale scopo l'Utente è considerato comodatario dell'impianto ai sensi dell'art.1803 del c.c.. L'Utente deve pertanto provvedere affinché siano preservati da manomissioni o danneggiamenti gli apparecchi costituenti l'impianto e la derivazione nel tratto che insiste nella sua proprietà.

Durata del contratto

Le concessioni ordinarie si hanno per assentite attraverso la sottoscrizione del contratto di somministrazione e decorrono dalla data del verbale di posa del contatore e inizio erogazione. Il contratto cessa per disdetta comunicata per iscritto al Comune o negli altri casi indicati dal Regolamento.

Impianti

L'impianto è generalmente costituito dalla condotta adduttrice, saracinesche, pozzetti, tubazione di derivazione, dal contatore, dal limitatore di portata, dalla valvola di non ritorno:

◆ condotta adduttrice: è la condotta di proprietà del Comune ricadente su suolo pubblico che serve per il vettoriamento della risorsa dalle fonti, ai centri abitati e alle opere di accumulo;

◆ condotta distributrice o di avvicinamento: è la condotta che dalle opere di accumulo al servizio dei centri abitati consente il trasporto della risorsa all'interno dei centri abitati o delle zone servite e dalla quale si dipartano le tubazioni di derivazione;

◆ pozzetti con apparecchiature idrauliche: sono manufatti attraverso i quali è possibile manovrare il deflusso dell'acqua;

◆ tubazione di derivazione: è la tubazione che in corrispondenza di un pozzetto si diparte dalla tubazione distributrice e raggiunge il contatore;

◆ chiave di chiusura sbocco: è la chiave che potrà essere posizionata e piombata:

- o in posizione tutto-aperto per consentire lo sbocco, in caso di regolarità contrattuale;
- o in posizione tutto-chiuso per chiudere lo sbocco, in caso di morosità e/o altri motivi di irregolarità contrattuale;

• ◆ contatore: è lo strumento di misurazione dell'acqua potabile erogata;

• ◆ limitatore di portata: è un apparecchio che consente di limitare la portata della tubazione raggugiandola alle caratteristiche del contatore;

• valvola di non ritorno: consente il passaggio dell'acqua in unico senso impedendo che l'acqua possa ritornare nella tubazione di derivazione;

Il punto di consegna

E' il punto nel quale il Comune consegna la risorsa idrica all'Utente o prende in carico le acque reflue dall'Utente per collettarle e depurarle. Il Comune e l'Utente rispondono della qualità della risorsa idrica e del suo mantenimento nonché di eventuali danni prodotti da fuoriuscita o rottura di tubazioni e/o manufatti, per i tratti di rete di loro rispettiva competenza. Analogamente il Comune e l'Utente rispondono dei danni cagionati da fuoriuscita di liquami nei tratti di loro rispettiva competenza. Il Punto di consegna, per quanto attiene l'erogazione idropotabile, si identifica normalmente con il contatore sempreché lo stesso sia posto ai limiti tra la proprietà pubblica e quella privata. Allorquando il contatore sia posto all'interno della proprietà privata il Punto di consegna è invece identificato con il punto nel quale la condotta lascia la proprietà pubblica per immettersi in quella privata. Analogo criterio si osserva nella definizione del Punto di consegna delle acque reflue. La custodia dell'impianto nella sua complessiva configurazione è a carico dell'Utente che ha l'obbligo di comunicare al Comune qualunque guasto, perdita o disfunzione in qualunque punto dell'impianto. A tale scopo l'Utente è considerato comodatario dell'impianto ai sensi dell'art.1803 del c.c.. L'Utente deve pertanto provvedere affinché siano preservati da manomissioni o danneggiamenti gli apparecchi costituenti l'impianto e la derivazione nel tratto che insiste nella sua proprietà. L'Utente, a qualsiasi titolo e causa, anche di fatto, risponde verso il Comune per l'eventuale manomissione della condotta nel tratto di sua proprietà o all'apparecchio contatore, o per un uso diverso dell'acqua rispetto a quello per cui gli fu concesso. L'Utente può solo estendere l'impianto interno a valle dell'apparecchio contatore purché l'acqua non sia destinata ad uso diverso da quello per cui gli è stata concessa e non sia fornita ad altri soggetti. L'Utente deve inoltre garantire che durante la stagione invernale siano messi in atto le cautele necessarie ad impedire che il gelo provochi danni alla derivazione e al contatore.

Misurazione dell'acqua erogata

La quantità d'acqua per ciascuna concessione erogata a deflusso libero è misurata da apposito contatore.

L'apparecchio di misura è di proprietà del Comune ed è affidato in custodia all'Utente che assume la qualità di consegnatario ed è responsabile di qualsiasi manomissione, alterazione, rottura, effrazione dei sigilli e dei contrassegni posti dall'Utente. Tutte le perdite di acqua verificatesi per qualsiasi motivo dopo il contatore sono a carico dell'Utente, così come le perdite verificatesi oltre il punto di consegna. Il calibro dei contatori è determinato a giudizio insindacabile del Comune. Il Comune ha facoltà di sostituire a proprie spese, gli apparecchi di misura quando lo ritenga necessario. Gli apparecchi misuratori sono applicati sempre in numero corrispondente alle concessioni e sono collocati in luogo che sia di facile accesso agli agenti del Comune. Essi sono obbligatoriamente situati ai limiti della proprietà pubblica con quella privata. Il Comune ha facoltà di imporre il cambiamento di sito del contatore a spese dell'Utente qualora abbia accertato che il contatore stesso trovasi in luogo non adatto alle verifiche ed alla funzionalità dell'apparecchio e di difficoltosa lettura. Il consumo d'acqua al contatore di ciascun Utente è normalmente accertato da dipendenti del Comune o da personale autorizzato con frequenza stabilita dall'Ente. Le letture

rilevate sono ritenute contrattualmente riconosciute ed accettate dall'Utente se non impugnate nel termine perentorio di giorni 20 dalla data di scadenza indicata nella bolletta. In caso di ricorso il Comune predisporrà un ulteriore accertamento di verifica. Se la lettura eseguita dal personale incaricato risulterà congruente con quella di verifica, il Comune ne addebiterà l'onere della ulteriore lettura sulla successiva bolletta. Nel caso, invece, risultasse fondato il ricorso dell'Utente si procederà alla rettifica dei consumi, senza alcun onere a carico dello stesso. Qualora le letture siano effettuate con minore frequenza rispetto alla bollettazione, il Comune si riserva di emettere fatturazioni in acconto determinate sulla base dei consumi del precedente anno.

Nelle fatture saranno incluse le spese di spedizione ed eventuali addebiti per spese di riparazione, per penali, interessi e per somme a qualunque altro titolo dovute al Comune. Il Comune include nella stessa bolletta il corrispettivo del servizio di fognatura e depurazione qualora dovuto. Le bollette vengono normalmente rimesse all' Utente, nel domicilio eletto, per posta o per mail. L'Utente che non effettua il pagamento entro la data di scadenza indicata in fattura è considerato moroso e sottoposto alle penalità previste dal regolamento e dal tariffario. Qualora l'Utente non riceva la bolletta a causa di disguidi postali o smarrimenti, deve rendersi parte attiva e comunicare al Comune il mancato ricevimento della bolletta. L'Utente ha l'obbligo di comunicare per iscritto e tempestivamente le variazioni d'indirizzo e qualora la bolletta venga restituita per mancato recapito, verranno addebitate all' Utente le spese di nuova spedizione e di ricerca dell'indirizzo. L'Utente è tenuto a conservare gli attestati dei versamenti eseguiti fin tanto che nella/e successiva/e bolletta/e non compaia la scritta "i pagamenti sono regolari". Nel caso l'Utente contesti la fatturazione per errore di lettura o per altra causa tecnica entro il termine di 20 gg. antecedenti alla data di scadenza della bolletta, il Comune provvede alla verifica dei conteggi e all'eventuale verifica in loco e comunica l'esito degli accertamenti all' Utente con le indicazioni relative all'annullamento o alla conferma della fatturazione emessa e le relative modalità di pagamento.

Accesso del personale agli impianti

Il personale del Comune o personale autorizzato, è tenuto a documentare la propria identità a mezzo di apposito tesserino, può accedere nei fondi, negli edifici e nelle unità abitative oltre che per le periodiche letture del contatore, anche per eseguire la vigilanza delle condutture e apparecchiature ricadenti nella privata proprietà nonché per accertare eventuali alterazioni o guasti e per assicurarsi della regolarità dell'esercizio dell'impianto. In caso di opposizione, il Comune ha facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua fino a quando non venga consentita l'ispezione e accertata la perfetta regolarità dell'esercizio.

Ai tecnici idraulici comunali compete:

- 1 Sorveglianza sulla corretta esecuzione dei lavori per la costruzione della rete di distribuzione;
- 2 Sopralluogo per il preventivo parere di fattibilità dell'allacciamento e per concordare l'ubicazione della nicchia contenente il contatore;

- 3 Segnalazioni all'Ufficio Tributi – Acquedotto di eventuali aperture di sbocchi per i quali non è avvenuta la regolare sottoscrizione del preventivo contratto di fornitura;
- 4 Segnalazioni di eventuali irregolare funzionamento dei contatori e/o eventuali anomalie;
- 5 Vigilanza e controllo sul territorio.
- 6 Tutte le altre competenze previste dal Regolamento di Organizzazione dei Servizi e degli Uffici ovvero quelle allo stesso impartite dal competente responsabile.

Disdetta e altre modifiche contrattuali

Gli Utenti che intendono disdire la fornitura possono farlo comunicando le loro intenzioni per iscritto. In uno all'ultimo consumo accertato, sulla bolletta di fine rapporto contrattuale, salvo conguagli con quanto pagato a titolo di anticipo fornitura verrà addebitata anche la spesa afferente la rimozione del contatore e la interruzione della fornitura. Si ha successione in caso di decesso dell'Utente titolare del contratto. L'istituto della successione è riservato al coniuge o ad altro erede alla data dell'evento costituente presupposto del subentro. L'erede è tenuto a richiedere al Comune la variazione dell'intestazione del contratto di utenza. Gli eredi restano obbligati nei confronti del Comune per il pagamento del corrispettivo sino a quando il contratto non sia risolto, ed hanno l'obbligo di richiedere la successione dell'utenza.

Si ha voltura dell'utenza idrica quando l'intestatario dell'utenza rescinda il contratto e ad esso subentri, in continuità di erogazione, un nuovo soggetto. La voltura dell'utenza idrica decorre dalla data dell'ultima lettura del contatore effettuata. Non è consentita la cessione del contratto di fornitura.

Risoluzione del contratto di somministrazione

Il contratto s'intende risolto, oltre che per disdetta, nei seguenti casi:

- dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti;
- distruzione dell'immobile;
- intervenuta impossibilità ad eseguire le prestazioni da parte del Comune.

L'alienazione dell'immobile non comporta l'automatico trasferimento del contratto di somministrazione al compratore. L'alienante, titolare del contratto, può avvalersi dell'istituto della disdetta per interrompere il rapporto contrattuale o avvalersi della voltura contrattuale ove il subentrante s'impegna a subentrare nel contratto alle stesse condizioni.

ALLEGATI

Si allega alla presente carta dei servizi il Regolamento del Servizio Idrico Integrato adottato con Deliberazione del Consiglio Comunale N. _____ del _____. ALL.1