



**COMUNE DI S. ALESSIO SICULO**  
Città Metropolitana di Messina

Del 29.09.2020

N.27 Reg.

**COPIA DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE**

**Oggetto:** Approvazione Regolamento Idrico e Carta dei Servizi.

L'anno duemilaventi il giorno Ventinove del mese di Settembre alle ore 17,30 e segg. nella sala delle adunanze consiliari (Det. Pres.C.C.n.7-2020), alla seduta di **Prosecuzione** disciplinata dal 4° comma dell'art.30 della L.R. 06.03.1986, n.9, in **sessione Ordinaria** che è stata partecipata ai signori Consiglieri a norma dell'art. 48 dell'O.EE.LL., risultano all'appello nominale:

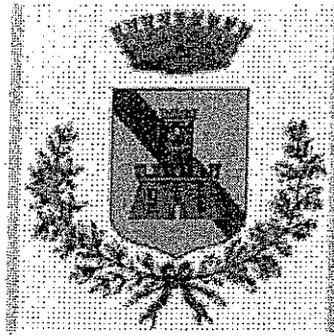
CONSIGLIERI	Presenti	SONO INTERVENUTI	Presenti
Aliberti Domenico	Si	Foti Nunzio Giovanni Sindaco	Si
Saccà Giovanni	Si	Trischitta Rosario	Si
Fichera Alessio	No	Carnabuci Virginia	No
Trischitta Rosario	Si	Ferlito Natale	Si
Lo Monaco Antonino M.	Si		
Pasquale Giuseppe	No		
Ferlito Natale	Si		
Fleres Concetto	Si		
Fichera Rosa Anna Pia	Si		
Bartorilla Giuseppe	Si		
<b>Assegnati : n. 10</b>	<b>Presenti: n.8</b>	<b>Assenti: n. 2</b>	

Risultato legale, ai sensi dell'art.30 della L.R.06.03.1986, n.9, il numero degli intervenuti, assume la Presidenza il sig. **Aliberti Domenico**, nella qualità di **Presidente del Consiglio**  
Assiste con funzioni verbalizzanti il Segretario del Comune **dott.ssa Antonella Li Donni**  
Ai sensi dell'art.184 - ultimo comma dell'O.EE.LL. vengono scelti tre scrutatori nelle persone dei consiglieri:  
La seduta è pubblica

**IL CONSIGLIO COMUNALE**

**VISTO**, che ai sensi dell'art.53 della legge 08.06.1990, n.142 recepito dalla L.R., n.48/91, così come modificato dall'art. 12 della L.R. N. 30 del 23/12/2000, sulla proposta di deliberazione in oggetto hanno espresso:

- il responsabile del servizio interessato, per la regolarità tecnica, parere: **Favorevole**
- il responsabile di ragioneria, per la regolarità contabile, parere : **Favorevole**
- il revisore dei conti parere : **Favorevole**
- 1) inizio 1° comma; ripresa 2° comma; prosecuzione 4° comma



# **COMUNE DI SANT'ALESSIO SICULO**

*(Città Metropolitana di Messina)*

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO  
IDRICO INTEGRATO

*Approvato con Deliberazione Consiglio Comunale N. 07 del 29-09-2020*

# REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## INDICE

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

Art. 25 Subentro - Voltura .....	12
Art. 26 Risoluzione del contratto .....	12
Art. 27 Tariffe .....	12
Art. 28 Consumi - Letture - Fatturazione - Pagamenti .....	12
Art. 29 Interessi di mora .....	14
<b>TITOLO 5 - DISPOSIZIONI VARIE</b> .....	14
Art. 30 Responsabilità .....	14
Art. 31 Divieti .....	15
<b>SEZIONE C -SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE</b> .....	16
<b>TITOLO 6 GENERALITA'</b> .....	16
Art. 32 Oggetto .....	16
Art. 33 Definizioni .....	16
<b>TITOLO 7 - ALLACCIAMENTI ALLA RETE FOGNARIA E DISCIPLINA DEGLI SCARICHI</b> .....	17
Art. 34 Obbligo di immissione in fognatura pubblica .....	17
Art. 35 Acque meteoriche .....	18
Art. 36 Concessione permesso di allacciamento .....	18
Art. 37 Autorizzazione agli scarichi in rete fognaria .....	18
Art. 38 Rispetto dei limiti e tempi di adeguamento .....	19
Art. 39 Divieti di scarico .....	19
Art. 40 Separazione delle reti .....	20
Art. 41 Vasche imhoff e fosse biologiche .....	20
Art. 42 Approvvigionamento idrico autonomo ed obbligo di installazione del contatore .....	21
<b>TITOLO 8 DISPOSIZIONI PER GLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI</b> .....	21
Art. 43 Immissione in fognatura pubblica - Domanda di allacciamento .....	21
Art. 44 Autorizzazione scarico in fognatura .....	22
Art. 45 Variazioni dello scarico .....	23
Art. 46 Cessazione dello scarico .....	23
<b>TITOLO 9 - DISCIPLINA TARIFFARIA CON L'UTENZA</b> .....	23
Art. 47 Tariffe del servizio di fognatura e di depurazione .....	23
Art. 48 Prescrizione per l'autodenuncia annuale .....	24
<b>TITOLO 10 - SISTEMA SANZIONATORIO</b> .....	24
Art. 49 Sanzioni amministrative e penali .....	24
<b>TITOLO 11 - DISPOSIZIONI TRANSITORIE</b> .....	24
Art. 50 Entrata in vigore .....	24

## **SEZIONE A - NORME GENERALI**

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

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

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

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

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

1. L'acqua costituisce una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di correttezza e razionalità.
2. Si intende corretto e razionale l'uso dell'acqua teso ad evitare gli sprechi ed a favorire il rinnovo delle risorse, a non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la piscicoltura, la fauna e la flora acquatiche, i processi geomorfologici e gli equilibri idrologici.
3. Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti nei limiti nei quali le risorse idriche siano sufficienti e a condizione che non ne pregiudichino la qualità.
4. L'utente si impegna ad utilizzare l'acqua per soddisfare le proprie necessità adottando tecniche e comportamenti utili a ridurre lo spreco della risorsa e al riutilizzo della stessa, ove possibile, nel rispetto di quanto indicato nel presente regolamento.

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

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

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

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

## Art. 6 Trattamento dei dati personali

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

## SEZIONE B - SERVIZIO ACQUEDOTTO

### TITOLO 1 - GENERALITA'

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

1. Il presente regolamento disciplina la fornitura dell'acqua e le condizioni per la realizzazione o la modifica dell'allacciamento alle reti di distribuzione, ed in particolare sono oggetto dello stesso:

- A) il procedimento di allacciamento alla reteacquedottistica;
- B) le norme tecniche generali di allacciamento, di uso e di gestione della reteacquedottistica;
- C) la gestione amministrativadell'utenza;
- D) la gestione degli impianti di fornitura dell'acqua.

#### Art. 8 Definizioni del servizio acquedotto

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

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

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

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

##### 1. Tipi di fornitura

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

##### A) Uso domestico:

- Uso domestico residente

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

- Uso domestico non residente

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

**B) Uso non domestico:**

• **Uso zootecnico per allevamento di animali**

Si considera ad uso allevamento l'acqua destinata esclusivamente all'attività di allevamento di animali, dichiarata con idonea documentazione.

• **Uso pubblico non disalimentabile**

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

a) ospedali e strutture ospedaliere;

b) case di cura e di assistenza;

c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;

d) carceri;

e) istituti scolastici di ogni ordine e grado;

f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio pubbliche")

• **Altri usi**

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

**"Art. 9, comma 2. Destinatari della fornitura.**

2. La fornitura di acqua deve essere per singole unità e sue pertinenze. Le forniture plurime ad oggi in essere sono onerate a dotarsi di un autonomo contatore entro il 30 giugno 2021.
3. Per ogni unità immobiliare è concesso un solo contratto di utenza oltre all'eventuale fornitura ad uno antincendio.
4. Nel caso di edifici in condominio, se la fornitura è effettuata per singola unità immobiliare, il contratto di somministrazione deve essere stipulato dall'utilizzatore effettivo del servizio o dal proprietario dell'unità immobiliare o da un suo delegato.
5. In caso di condominio potrà essere sempre concessa anche un'ulteriore utenza di tipo domestico per i servizi in comune.
6. Ad usi diversi corrispondono in genere diversi contratti di fornitura;
7. Qualora non risultino stipulati gli appositi contratti, il volume di acqua verrà fatturato alla tariffa più alta."

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

### **1. Fornitura in aree già servite dalla rete di distribuzione**

Nelle zone già servite dalla rete di distribuzione, il Comune è tenuto all'erogazione di acqua per uso domestico e per gli altri usi a fronte del versamento degli oneri di allacciamento e di stipula del contratto di somministrazione.

### **2. Fornitura in aree non servite dalla rete di distribuzione**

Nelle aree non servite da rete di distribuzione il Comune realizza, ove possibile, le opere connesse alla fornitura del servizio, che sono poste a carico del richiedente.

## **Art. 11 Modalità di fornitura**

1. Il punto di consegna della fornitura coincide con la sezione di valle del contatore, il cui tipo e calibro sono definiti in relazione alla tipologia della fornitura stessa.

2. Qualora si rilevino condizioni di installazione a valle del contatore non rispondenti a quanto indicato ai successivi articoli 17 e 18, non potendo sospendere la fornitura, il Comune, sanziona nei modi e termini previsti dalla legge.

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

1. L'acqua dovrà essere impiegata dall'utente per gli usi da esso dichiarati ed autorizzati dal Comune.

2. Ogni modifica negli utilizzi dell'acqua oggetto della fornitura deve essere preventivamente richiesta ed autorizzata dal Comune che provvederà ad aggiornare il contratto di somministrazione o a stipularne uno nuovo.

3. Nel caso in cui la comunicazione di variazione d'uso non sia stata effettuata, il Comune si riserva il diritto di ricalcolare ai fini della fatturazione i consumi dell'utente secondo i corretti valori tariffari.

4. Non è consentita la subfornitura dell'acqua.

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

1. La pressione ai punti di consegna e le portate erogate sono quelle consentite dalla rete esistente e possono subire limitazioni o sospensioni a causa di lavori o per cause di forza maggiore.

2. Il Comune si riserva di procedere a variazioni di pressione nel punto di consegna per esigenze di efficienza complessiva del servizio.

3. Qualora tali variazioni siano definitive e/o possano comportare significative modifiche alle condizioni di erogazione preesistenti, l'informazione verrà tempestivamente fornita agli utenti attraverso la stampa locale affinché gli stessi possano disporre del tempo necessario all'eventuale adeguamento, a loro cura e spese, degli impianti interni al nuovo regime di pressione.

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

1. L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

La verifica sarà effettuata da personale del Comune o dallo stesso incaricato alla presenza dell'utente previo appuntamento. Qualora dalla verifica risulti un livello di pressione non compreso nei limiti previsti dalle vigenti disposizioni di legge, o in quelli indicati nel contratto di fornitura, l'ente si attiverà nei limiti possibili di risolvere il problema nel minor tempo possibile, quando ciò risulti tecnicamente possibile con il sistema attuale. Se invece dalla verifica risulti un livello di pressione compreso nei limiti previsti dalla legge o indicati nel contratto, l'utente è tenuto al pagamento di un corrispettivo, che sarà addebitato nella prima bolletta utile.

2. L'ente si riserva di procedere a variazioni di pressione nel punto di consegna per esigenze di efficienza complessivo del servizio, fermo restando quanto previsto dalla Carta del servizio idrico integrato e dalla normativa vigente.

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

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

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

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

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

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

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

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

- qualora, successivamente all'invio di un sollecito di pagamento, senza obbligo di diffida e con addebito della relativa spesa a fornitura avviata, l'importo degli oneri di allacciamento non sia stato pagato o l'utente non abbia pagato la fattura della somministrazione nei termini previsti. In tal caso, per riattivare l'erogazione l'utente dovrà provvedere oltre al pagamento delle bollette scadute, anche al pagamento dei diritti di chiusura e di riapertura fissati dalle tariffe in vigore. Trascorsi trenta giorni dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua senza che si sia

provveduto a saldare la morosità, il contratto si intenderà risolto e verranno avviate le procedure volte al recupero delle somme dovute.

- perdite di acqua o guasti agli impianti interni a valle del contatore contrattuale;
  - verifiche di autorità od organismi autorizzati dalla legge all'accertamento sugli impianti che dimostrassero non idonei gli impianti interni per l'uso della fornitura richiesta;
  - manomissione dei sigilli al contatore e agli impianti;
  - successivamente all'invio di lettera di diffida, quando l'utente non abbia provveduto a ripristinare le condizioni di regolarità e sicurezza della fornitura nei seguenti casi:
    - l'impianto ed il contatore risultino collocati in posizione non idonea a seguito di modifiche eseguite senza autorizzazione del Comune e l'utente non intenda provvedere, in modo comprovato, alla sistemazione in conformità alle prescrizioni della stessa;
    - l'impianto ed il contatore risultino, per incrementi di portata non autorizzati, entrambi o singolarmente insufficienti dal punto di vista dimensionale;
    - venga impedito l'accesso al personale del Comune, o al personale da questo autorizzato, per la lettura del contatore o per ogni verifica ritenuta opportuna; in tal caso la riapertura del contatore sarà eseguita a lettura effettuata e dopo che l'utente abbia provveduto al pagamento dei costi di chiusura/apertura;
    - vengano impedito modifiche agli impianti del Comune o ai manufatti privati, a seguito di motivate ragioni tecniche da parte del Comune;
  - ogni altro caso di mancata osservanza del presente regolamento, che abbia significative conseguenze nel rapporto contrattuale.
- C) In ogni caso alle utenze domestiche, nel solo caso in cui l'immobile risulti adibito ad abitazione di residenza, deve essere sempre garantito un quantitativo minimo di acqua per gli usi essenziali (in base alle indicazioni dell'O.M.S.).
- D) Negli utilizzi che per loro natura richiedono un'assoluta continuità di servizio, gli utenti dovranno provvedere, a proprie spese, all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

#### Art. 16 Controlli

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

### TITOLO 3 - ALLACCIAMENTI ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE

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

1. Il presente articolo è valido per tutte le tipologie d'uso.
2. L'acqua viene fornita all'utente a valle del contatore.

3. Le opere di allacciamento ed eventuale potenziamento della rete a servizio dell'utente, fino al contatore compreso, sono eseguite:
- A) dal Comune a spese dell'utente;
  - B) oppure dal privato previa espressa autorizzazione e sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Comune, con garanzia di ripristino dello stato dei luoghi a carico del privato e alle seguenti condizioni:
    - che sia presentato apposito progetto esecutivo;
    - che i lavori siano eseguiti da personale specializzato e sotto la diretta sorveglianza dell'Ufficio Tecnico;
    - che i lavori siano iniziati solo dopo aver ottenuto apposita autorizzazione;
    - che siano assunte, dalla ditta esecutrice, tutte le responsabilità che l'esecuzione dei lavori comporta, sia per quanto riguarda la segnaletica ai fini infortunistici, sia per quanto riguarda la regolamentazione del traffico.
4. Ultimati i lavori sarà redatto, a cura dell'Ufficio Tecnico Comunale, apposito verbale di collaudo e presa di carico degli impianti.
5. Tutti gli impianti insistenti sul suolo pubblico passeranno, da quel momento, nella piena proprietà e disponibilità del Comune.
6. Il Comune ha diritto esclusivo di installare, mantenere, modificare e controllare le varie parti dell'allacciamento secondo le necessità del servizio assumendo gli oneri delle manutenzioni. Le caratteristiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al dimensionamento, al tracciato delle tubazioni e alla posizione del contatore, sono definite dal Comune e proposte all'utente.
7. Il manufatto di alloggiamento del contatore (pozzetto, nicchia, ecc.) è predisposto a cura e spese dell'utente su indicazioni del Comune, di norma al confine fra la proprietà privata e il suolo pubblico ed è accessibile dall'esterno. Solo eccezionalmente, verificata l'effettiva impossibilità di altre soluzioni, il Comune potrà autorizzare il posizionamento dell'alloggiamento all'interno della proprietà, il più possibile in prossimità del confine di proprietà; in tale ultimo caso eventuali interventi di ripristino della situazione *quo ante* nella proprietà privata saranno effettuati dal Comune a spese dell'utente, oppure direttamente dall'utente.
8. Nel caso di contatori provvisti di dispositivo per la lettura a distanza, l'utente è tenuto a consentire l'installazione sulla sua proprietà delle apparecchiature necessarie e dei cavi di collegamento.
9. L'utente è custode degli impianti (contatori e apparecchiature) insistenti sulla proprietà privata. E' pertanto compito dell'utente provvedere alla migliore protezione del contatore subito dopo la posa, anche mediante la predisposizione di idonei sistemi di protezione contro il gelo o da altri fattori di deterioramento o usura.
10. Resta facoltà del Comune controllare l'opera in qualsiasi momento.
11. Il Comune potrà derivare dagli allacciamenti già in servizio su suolo pubblico e in proprietà privata ulteriori forniture, purché non venga compromessa la regolare funzionalità di quelle esistenti.
12. In caso di lavori di allacciamento da eseguirsi su proprietà di terzi, dovranno essere acquisite

preventivamente dagli stessi le autorizzazioni all'esecuzione dei lavori.

13. Gli allacciamenti per impianti antincendio vengono eseguiti dal Comune e non possono essere di norma destinati a utilizzi diversi da quello di spegnimento incendi e provette tecniche di funzionamento degli impianti; i richiedenti l'allacciamento devono fornire lo schema di installazione dei sistemi antincendio.
14. Il Comune non ha responsabilità alcuna, in tutti i casi di interruzione o irregolarità del servizio dovuti a cause di forza maggiore, circa l'efficacia dei sistemi antincendio e sulla disponibilità idrica al momento dell'uso.

## Art. 18 Contatore

### 1. Installazione

- A) Il contatore è installato dal Comune a spese dell'utente o, in casi eccezionali, previa autorizzazione, dall'utente sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Comune.
- B) Si darà luogo alla posa del contatore solo dopo la predisposizione di idoneo alloggiamento secondo quanto previsto dall'articolo 17. La manutenzione e la cura dell'alloggiamento spettano all'utente.
- C) Tutti i contatori devono essere piombati per evitare manomissioni. E' obbligo dell'utente segnalare formalmente la mancata piombatura del contatore al Comune o la accidentale lesione o apertura dei sigilli.
- D) In caso di edifici in condominio o di edifici con più unità immobiliari per i quali non sia prevista la costituzione dell'amministratore, il Comune potrà disporre l'installazione di un unico contatore esterno alle singole unità abitative. In tal caso il contratto verrà stipulato dall'amministratore o da un condomino e la ripartizione dei consumi dovrà essere organizzata a cura e spese del condominio (es. tramite l'installazione di singoli contatori per ciascuna unità immobiliare).

### 2. Rimozione

- A) La rimozione del contatore potrà essere richiesta dall'intestatario del contratto di fornitura e sarà effettuata dal Comune o, in casi eccezionali, previa autorizzazione, dall'utente sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Comune.
- B) All'atto della rimozione e/o sostituzione del contatore viene redatto, su apposito modulo predisposto dal Comune, il relativo verbale firmato dagli incaricati del Comune e, ove possibile, dall'utente. Una copia del verbale dovrà essere rilasciata o spedita all'utente.

### 3. Irregolarità di funzionamento

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

152/2006 ed ad azione giudiziaria nei confronti dell'utente.

#### 4. Verifica del contatore

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

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

- 1. All'utente competono la realizzazione, la manutenzione, le eventuali modifiche e l'esercizio dell'impianto interno secondo le vigenti normative.
- 2. E' inoltre compito dell'utente provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria del manufatto di alloggiamento del contatore e alla predisposizione di idonea protezione dal gelo o da altri fattori di deterioramento o usura.
- 3. E' opportuno inoltre che l'utente verifichi con regolarità la presenza di perdite d'acqua causate da guasti agli impianti interni di proprietà. L'utente è tenuto al ripristino immediato dei guasti riscontrati. Il Comune non applicherà tariffe di favore per consumi anomali dovuti alle suddette perdite.
- 4. Sono inoltre da osservarsi le seguenti norme:
  - A) le tubazioni della distribuzione privata che ricadono all'esterno degli stabili devono essere messe in opera a profondità adeguata ed a sufficiente distanza dai canali d'acqua di rifiuto od a quota ad essi superiore;
  - B) nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da essere sufficientemente protette dall'azione del gelo e del calore;
  - C) nessuna tubazione dell'impianto interno può sottopassare od essere posta entro tubazioni di scarico di acque reflue, pozzetti di smaltimento, pozzi neri e simili. Quando non sia possibile altrimenti, per accertate necessità, dette tubazioni dovranno essere protette da tubo guaina a tenuta idraulica rivestito contro la corrosione. Il tubo guaina dovrà essere prolungato per 2 metri da ambo i lati dell'attraversamento e alle estremità dello stesso dovranno essere posizionati pozzetti di disinquinamento;
  - D) nei punti bassi delle condotte dovranno essere installati rubinetti di scarico. E' opportuno inoltre installare un rubinetto di intercettazione alla base di ogni colonna montante;
  - E) è vietato collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili e di altro acquedotto o comunque connesse a sostanze

- estranee. E' inoltre vietato il collegamento delle tubazioni di acqua potabile con apparecchi a cacciata per latrine senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti galleggianti;
- F) è vietato utilizzare l'impianto dell'acqua come elemento dispersore degli impianti elettrici di terra;
- G) i collegamenti equipotenziali tra tubi metallici devono essere eseguiti, ove previsti, sull'impianto interno a valle del contatore. La parte aerea dell'allacciamento del Comune è isolata elettricamente dalla parte interrata, pertanto non è da considerare massa o massa estranea ai fini dell'applicazione della norma CEI 64-8;
- H) è vietato, in ogni caso, l'inserimento diretto di pompe su impianti derivati direttamente dalle tubazioni stradali. Gli schemi di impianti di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti all'approvazione del Comune il quale può prescrivere eventuali modifiche;
- I) qualora l'approvvigionamento di acqua avvenga da pozzi o sorgenti, oltre che dalla rete distributrice, si dovrà provvedere alla separazione degli impianti interni per impedire la miscelazione con l'acqua potabile erogata dal Comune;
- J) nel caso si renda indispensabile l'accumulo di acqua in serbatoi, la bocca di alimentazione al serbatoio dovrà trovarsi a livello superiore dello sfioro di troppo pieno e dovrà essere dotata di idonea valvola a galleggiante.

#### Art. 20 Richiesta di allacciamento

1. La richiesta di allacciamento andrà presentata al Comune. La domanda deve specificare:
  - A) generalità del richiedente (titolare della fornitura, titolare contratto affitto, etc);
  - B) natura dell'utenza e/o uso dell'acquirichiesto;
  - C) luogo di fornitura;
  - D) per gli altri usi, il numero e la tipologia delle unità immobiliari da servire;
  - E) per gli altri usi, la volumetria del fabbricato da edificare;
  - F) per gli altri usi, le caratteristiche della fornitura (quantitativo richiesto, destinazione d'uso, caratteristiche delle apparecchiature e qualsiasi altra informazione necessaria a definire l'intervento);
  - G) per le forniture ad uso antincendio la domanda dovrà contenere le necessarie informazioni concernenti la portata e la pressione minime richieste.
2. In ogni caso il Comune si riserva la possibilità di richiedere le ulteriori informazioni ritenute necessarie per la corretta valutazione/esecuzione dell'allacciamento.
3. Per le zone non provviste della rete di distribuzione la richiesta d'allacciamento è subordinata alla realizzazione degli interventi di estensione della rete.
4. Per poter usufruire del servizio d'acquedotto l'utente dovrà corrispondere al Comune gli oneri di allacciamento, pari ai costi sostenuti per la realizzazione dell'opera.
5. Il pagamento dell'onere di allacciamento non dà all'utente alcun titolo di proprietà sulle opere realizzate.
6. Il Comune se ne assumerà gli oneri di manutenzione così come descritto nel presente regolamento.

## TTOLO 4 - CONTRATTO, TARIFFE E FATTURAZIONE

### Art. 21 Sottoscrizione del contratto

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

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

1. Le spese per la stipula del contratto di somministrazione sono a carico dell'utente.
2. All'atto della sottoscrizione del contratto, il Comune può richiedere all'utente un deposito cauzionale a garanzia della fornitura in relazione ai volumi consumati.
3. L'ammontare delle spese per la stipula del contratto e dell'eventuale deposito cauzionale viene comunicato dal Comune prima della sottoscrizione del contratto in funzione delle caratteristiche della fornitura.
4. In caso di insolvenza dell'utente, il Comune si riserva la possibilità di trattenere il deposito cauzionale fino alla concorrenza dei propri crediti, senza pregiudizio per le altre azioni derivanti da inadempienze del presente regolamento e della legge.
5. Il deposito cauzionale viene rimborsato alla cessazione del contratto, eventualmente diminuito delle somme di cui al precedente comma, o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale della fornitura.

### Art. 23 Durata

1. I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato, salvo la possibilità di recesso come prevista ai successivi articoli 24 e 25.

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

1. Nel caso di cessazione di un'utenza, è fatto obbligo all'intestatario di:
  - A) presentare domanda di disdetta almeno venti giorniprima;
  - B) pagare tutte le bollette eventualmente in evase;
  - C) comunicare l'ultima lettura del contatore;
  - D) concordare un appuntamento per il sigillo/piombatura del contatore;
  - E) indicare l'indirizzo per l'invio dell'ultima fattura.
2. In mancanza della disdetta l'intestatario del contratto resta l'unico responsabile nei confronti del Comune e dei terzi e risponde per ogni implicazione sia di carattere civile che penale.
3. L'intestatario del contratto che non osserva quanto sopra specificato resta direttamente responsabile

del pagamento dell'acqua che sarà consumata da eventuali subentranti che non abbiano regolarizzato il loro rapporto contrattuale, nonché di ogni altra spesa e danno connessi e conseguenti all'uso degli impianti.

4. Nel caso di morte del titolare dell'utenza, gli eredi sono tenuti ad avvisare entro due mesi il Comune dell'avvenuto decesso e delle conseguenti modifiche da apportare al contratto.
5. Qualora il Comune venga a conoscenza del decesso senza che questo sia stato comunicato come previsto, questo ha il diritto, previo congruo avviso agli interessati, di sospendere la fornitura, salvo regolarizzazione del contratto.
6. Gli eredi sono inoltre responsabili, a norma di legge, verso il Comune di tutte le somme ad esso dovute dal titolare deceduto.

#### Art. 25 Subentro - Voltura

1. L'intestatario del contratto che subentra nell'utilizzo della fornitura deve darne comunicazione al Comune e perfezionare il relativo contratto di fornitura.
2. In difetto di ciò, il consumo dell'acqua sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge rimanendo la responsabilità in capo all'intestatario precedente in caso di mancata disdetta.
3. Con il subentro il contribuente subentrante si fa carico della situazione contabile del precedente contribuente.
4. Il subentro del contratto è gratuita tra coniugi e tra parenti in linea retta.
5. Le richieste di Voltura a contratti nei quali sussistano condizioni di morosità verranno accolte previa regolarizzazione della situazione debitoria dell'utenza in questione.

#### Art. 26 Risoluzione del contratto

1. Il contratto si intenderà risolto di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, qualora non siano state rimosse le cause di sospensione e nei casi previsti dall'articolo 15 entro il termine di 60 giorni, nonché nel caso di inottemperanza ai divieti previsti dall'articolo 31 del presente regolamento.

#### Art. 27 Tariffe

1. Le tariffe di acquedotto sono determinate con i metodi stabiliti dalla normativa vigente e sono relative ai volumi di acqua consumata.
2. Nel corso del contratto di fornitura le tariffe potranno variare; in questo caso l'intestatario ha facoltà di recedere dal contratto secondo le modalità di cui all'articolo 24.

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

1. Il consumo dell'acqua viene misurato mediante contatore ed è espresso in metri cubi.
2. L'utente è tenuto a permettere e facilitare, in qualsiasi momento, al personale del Comune o ad altro dallo stesso incaricato, l'accesso al contatore per il rilievo delle letture.
3. In caso di sua assenza, il letturista incaricato provvederà a lasciare idonea cartolina per l'autolettura.

- del contatore dove vengono riportati i tempi e le modalità di comunicazione dell'autolettura.
4. E' comunque onere dell'utente comunicare al Comune, annualmente, nel mese di dicembre o in un periodo diverso indicato a mezzo sito istituzionale dall'amministrazione e secondo le modalità rese note sul sito istituzionale (sezione tributi), l'autolettura del proprio contatore qualora nel corso dell'anno i lettoristi incaricati non abbiano effettuato la rilevazione dei consumi per impossibilità ad accedere; in mancanza di tale comunicazione il Comune si riterrà esonerato da qualsiasi responsabilità connessa e/o conseguente alla mancata rilevazione della lettura.
  5. Il Comune ha facoltà di predisporre strumenti informatici (es. portale sul sito ufficiale del Comune) per consentire la comunicazione delle autoletture dei contatori da parte degli utenti.
  6. In caso di mancata lettura, per cause non imputabili all'ente gestore, il Comune può procedere alla stima dei consumi sulla base dei valori degli anni precedenti e, in mancanza di consumi storici, può fatturare un consumo presunto (variabile, in ragione delle specificità del caso concreto, tra 70 e 100 metri cubi all'anno per ogni componente il nucleo familiare), con riserva di conguaglio alle successive letture.
  7. E' obbligo del comune effettuare almeno due tentativi di lettura durante il corso dell'anno.
  8. Letture supplementari possono essere effettuate per motivi tecnici o amministrativi.
  9. Per le forniture a consumo per gli altri usi (cantieri edili, stradali, stagionali, occasionali) in cui il prelievo avviene dagli idranti stradali, a mezzo di colonnette mobili con contatore, dovrà essere effettuata la lettura del contatore al termine del periodo di utilizzo e comunque almeno una lettura all'anno dovrà essere comunicata all'ufficio idrico del comune.
  10. In caso di anomalie o avarie del contatore oltre il limite di tolleranza e non imputabili all'utente il Comune determinerà il consumo dell'acqua per il periodo di errato funzionamento dell'apparecchio in base alla media dei consumi dei tre anni precedenti o, in mancanza di consumi storici, calcolando un consumo presunto di 70/100 mc all'anno per ogni componente il nucleo familiare.
  11. Nei casi accertati di manomissione del contatore da parte dell'utente il consumo è determinato dal Comune sulla base di valutazioni tecniche e applicando la tariffa più alta, salvo l'applicazione delle sanzioni di legge.
  12. E' fatto obbligo all'utente permettere l'accesso al contatore.
  13. Quando, per causa dell'utente o assenza, non sia possibile eseguire o ricevere la lettura periodica del contatore e tale impossibilità continui per un periodo superiore a due anni, dopo un avviso a mezzo raccomandata A.R., può essere disposta la sospensione dell'erogazione. Questa potrà essere riaperta soltanto dopo la effettuazione della necessaria lettura e dopo che l'utente abbia provveduto al pagamento di eventuali differenze nei consumi accertati e spese per costi supplementari sostenuti dal Comune, ferma restando ogni obbligazione contrattuale.
  14. La fattura comprende al suo interno le voci distinte relative ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione e tutte le altre voci e indicazioni necessarie a rendere la fattura facilmente comprensibile.
  15. Contestualmente agli importi per consumi potranno essere addebitati altri importi dovuti quali:
    - A) Quotefisse (divise per servizio ed indipendenti dal volume fatturato);

- B) corrispettivi per servizi accessori forniti dal Comune;
  - C) spese per sostituzione/verifica contatore;
  - D) rimborsi dispesa;
  - E) deposito cauzionale;
  - F) componenti perequative e/o altre componenti previste dall'Arera;
  - G) spese di recapito;
  - H) arrotondamenti degli importi fatturati;
  - I) indennità di mora per ritardati pagamenti delle fatture.
16. Le bollette vengono inoltrate al domicilio indicato dall'intestatario del contratto. Il pagamento dovrà essere effettuato entro la data di scadenza indicata.
17. Il comune può stabilire che il pagamento avvenga in un'unica soluzione o in più rate.

#### Art. 29 Interessi di mora

1. In caso di pagamento successivo alla data di scadenza, viene applicata un'indennità di mora per ritardato pagamento in misura pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato nella percentuale fissata annualmente dalla Giunta comunale; in sede di prima applicazione tale aumento è stabilito in 3,5 punti percentuali.
2. Eventuali reclami o contestazioni in corso non danno diritto all'utente di differire o sospendere i pagamenti.
3. E' facoltà del Comune sospendere in autotutela gli effetti delle fatture o differire il termine di pagamento, in costanza di accertamenti e verifiche.

### TITOLO 5 - DISPOSIZIONI VARIE

#### Art. 30 Responsabilità

##### 1. Comune

- A) Il Comune risponde del funzionamento dei propri impianti fino al contatore e dei danni che possono derivare da un malfunzionamento degli stessi.
- B) Non risponde dei danni derivanti agli impianti di competenza dell'utente a valle del contatore e dei danni al contatore che non siano stati immediatamente segnalati al Comune dal contribuente.

##### 2. Utente

- A) L'intestatario del contratto deve provvedere a propria cura e spese ad ottenere tutte le autorizzazioni necessarie alla messa in opera degli impianti richiesti, compresi manufatti ed accessori, sia per quanto attiene alle vigenti norme urbanistiche sia per ottenere i permessi delle proprietà terze interessate.
- B) L'intestatario del contratto, e in sua assenza (per irreperibilità, decesso o altra causa) il proprietario dell'immobile, è responsabile della corretta costruzione, manutenzione ed esercizio

dell'impianto interno, inclusi i dispositivi di intercettazione (rubinetti, valvole) posti a valle del contatore, nonché della manutenzione e verifica del funzionamento del contatore e del rispetto di tutte le prescrizioni di legge richiamate all'articolo 19.

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

#### Art. 31 Divieti

1. È fatto assoluto divieto di:

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

## SEZIONE C -SERVIZI FOGNATURA E DEPURAZIONE

### TITOLO 6 GENERALITA'

#### Art. 32 Oggetto

1. La presente sezione del Regolamento stabilisce le norme per l'immissione delle acque di scarico nelle reti fognarie così come definite dal D.lgs. n. 152/06 e le norme per la depurazione delle medesime acque. Per quanto non espressamente disciplinato nel presente Regolamento si richiama la normativa vigente in materia e in particolare il D.Lgs. 152/2006.
2. Il presente regolamento integra inoltre le norme delle leggi generali e speciali vigenti in materia di Sanità, Igiene Pubblica e Tutela delle acque dall'inquinamento, alle quali si fa richiamo per tutto quanto non espressamente indicato.

#### Art. 33 Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento, valgono le seguenti definizioni:
  - A) **rete fognaria**: il sistema di condotte per la raccolta e il convogliamento delle acque reflueurbane;
  - B) **fognatura separata**: la rete fognaria costituita da due canalizzazioni, la prima delle quali adibita alla raccolta ed al convogliamento delle sole acque meteoriche di dilavamento (denominata *fognatura bianca*), e dotata o meno di dispositivi per la raccolta e la separazione delle acque di prima pioggia, e la seconda adibita alla raccolta ed al convogliamento delle acque reflue urbane unitamente alle eventuali acque di prima pioggia (denominata *fognaturanera*);
  - C) **fognatura unitaria o mista**: la rete fognaria che raccoglie e convoglia in maniera unitaria acque reflue domestiche e/o industriali e acque reflue di originemeteorica;
  - D) **impianto di depurazione**: un complesso di opere edili e/o elettromeccaniche ed ogni altro sistema atto a ridurre il carico inquinante organico e/o inorganico presente nelle acque reflue, mediante processi fisico- meccanici e/o biologici e/o chimici;
  - E) **scarico**: qualsiasi immissione effettuata, esclusivamente tramite un sistema stabile di collettamento, che collega senza soluzione di continuità il ciclo di produzione del refluo con il corpo ricettore, in acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione. Sono esclusi i rilasci di acque previsti all'Articolo 114 del D.lgs. n.152/06;
  - F) **acque di scarico**: tutte le acque reflue provenienti da un scarico;
  - G) **acque meteoriche di dilavamento**: acque derivanti da eventi atmosferici che, non assorbite e non evaporate, dilavano aree e superfici scoperte e sono canalizzate;
  - H) **acque bianche**: acque meteoriche di dilavamento, non usate e non trattate, acque destinabili al consumo umano, non usate, e acque sotterranee di drenaggio qualora abbiano i requisiti per lo scarico diretto in corpi idrici superficiali nel rispetto delle norme di legge e senzatrattamenti;
  - I) **acque nere**: acque reflue domestiche, acque reflue assimilabili a domestiche, acque reflue industriali, escluse quelle sotterranee di drenaggio aventi i requisiti per lo scarico diretto in corpi

idrici superficiali nel rispetto delle norme di legge e senza trattamento, acque di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, qualora siano compatibili col corretto funzionamento del sistema fognario-depurativo, per i particolari casi nei quali, in relazione alle attività svolte, l'Autorità pubblica responsabile ravvisi il rischio di dilavamento dalle superfici impermeabili scoperte di sostanze pericolose o di sostanze che creano pregiudizio per il raggiungimento degli obiettivi di qualità dei corpi idrici;

- J) **acque di prima pioggia:** i primi 2,5-5 mm di acqua meteorica di dilavamento uniformemente distribuita su tutta la superficie scolante servita dal sistema di drenaggio. Per il calcolo delle relative portate si assume che tale valore si verifichi in un periodo di tempo di 15 minuti; i coefficienti di afflusso alla rete si considerano pari ad 1 per le superfici lastricate od impermeabilizzate e pari a 0,3 per le superfici permeabili di qualunque tipo. Restano escluse dal computo suddetto le superfici incolte e quelle di uso agricolo;
- K) **acque reflue domestiche:** acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti esclusivamente, o prevalentemente ma non esclusivamente, dal metabolismo umano e da attività domestiche.
- L) **acque reflue industriali:** qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici od impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento;
- M) **acque reflue industriali assimilate per legge a domestiche:** acque reflue elencate nell'Articolo 101 comma 7 del d.lgs. n. 152/06 ai punti a), b), c), d) ed f);
- N) **acque reflue industriali assimilabili a domestiche:** acque reflue di origine industriale che, ai sensi del punto e) del suddetto Articolo 101 comma 7 del D.lgs. n. 152/06, presentano caratteristiche quantitative e qualitative equivalenti alle acque reflue domestiche;
- O) **acque reflue urbane:** acque reflue domestiche o il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali ovvero meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato.

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

### Art. 34 Obbligo di immissione in fognatura pubblica

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

## Acque meteoriche

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

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

Le acque eccedenti quelle di prima pioggia devono avere uno smaltimento locale, e perciò essere disperse sul suolo, negli strati superficiali del sottosuolo, ovvero - come alternativa secondaria - in corpi d'acqua superficiali, secondo le modalità' ed i criteri del Piano Regionale di Risanamento delle Acque, e secondo le specifiche indicazioni dell'Arpa.

Ove ciò non sia possibile e si debba provvedere allo smaltimento delle portate meteoriche tramite fognatura pubblica si deve considerare un contributo di portata meteorica che deve essere limitato, eventualmente mediante vasche volano, ad un valore compatibile con la rete esistente e comunque contenuto entro il limite massimo di 20 l/s per ettaro di superficie scolante impermeabile (calcolata pari al prodotto dell'area scolante per il coefficiente d'assorbimento medio ponderale).

Il valore limite in l/s/ha, è stabilito in funzione delle caratteristiche delle reti della fognatura locale.

Per le costruzioni già esistenti e già allacciate alla fognatura pubblica, i criteri atti a ridurre le portate meteoriche sono applicati nel caso di ristrutturazione sia degli edifici che della fognatura.

### 6 Concessione permesso di allacciamento

Le opere destinate ad allacciare gli scarichi di acque reflue domestiche ed industriali alla fognatura pubblica, sono realizzate dal Comune, su richiesta del privato, oppure direttamente dal privato interessato previa espressa autorizzazione del Comune e sotto la direzione, il controllo e la vigilanza del Comune.

Il permesso di allacciamento deve essere richiesto su apposito modello fornito dal Comune. I costi dei lavori di allacciamento sono a carico del richiedente.

Nel caso di scarichi di acque reflue domestiche, il permesso di allacciamento costituisce autorizzazione allo scarico.

Qualora si tratti di scarichi di acque reflue industriali dovrà essere richiesto il permesso di allacciamento e presentata la domanda di autorizzazione allo scarico.

Il Comune può negare l'allacciamento alla fognatura pubblica di scarichi di acque reflue industriali qualora la fognatura pubblica e/o l'impianto di depurazione non risultino idonei a ricevere taliscarichi.

### 37 Autorizzazione agli scarichi in rete fognaria

1. Per l'autorizzazione degli scarichi in rete fognaria, valgono i seguenti principi.

A) Gli scarichi di acque reflue domestiche e di reti meteoriche degli insediamenti civili sono sempre

ammessi, nel rispetto del presente regolamento; non deve essere effettuata pertanto la domanda di autorizzazione allo scarico, che è sostituita dalla richiesta di allacciamento alla rete fognaria che va presentata al Comune.

B) I titolari degli scarichi di *acque reflue industriali* devono presentare la richiesta di autorizzazione allo scarico al Comune, affinché quest'ultimo provveda ad espletare l'attività istruttoria relativa alla citata domanda, secondo quanto previsto dagli artt. 124 e 125 del D.lgs. n.152/06;

C) I titolari degli scarichi di *acque reflue industriali assimilate ed assimilabili alle acque reflue domestiche* (ai sensi dell'art. 101 - comma 7 del D.lgs. n. 152/06), devono presentare al Comune, contestualmente alla richiesta di autorizzazione allo scarico, una dichiarazione che certifichi che gli scarichi derivanti dalle loro attività sono *assimilati o assimilabili agli scarichi delle acque reflue domestiche*.

2. Il Comune si riserva inoltre il diritto di verificare il mantenimento delle caratteristiche dello scarico che ne hanno determinato l'assimilabilità anche successivamente al rilascio dell'autorizzazione.
3. Fermo restando il rispetto dei limiti inderogabili per le sostanze di cui alla tabella 5 dell'allegato 5 del D.lgs.152 in qualità di gestore del servizio depurazione, il Comune potrà modificare i limiti di accettabilità di cui all'allegato 10 del D.lgs.152 in dipendenza della capacità e delle caratteristiche dei singoli impianti di depurazione delle caratteristiche dei reflui, e dei limiti per lo scarico finale degli impianti.

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

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

#### Art. 39 Divieti di scarico

1. È vietata l'immissione in fognatura pubblica degli scarichi che possano:

- A) arrecare danno alla salute del personale operante nelle reti fognarie e negli impianti di trattamento e depurazione;
- B) danneggiare le reti fognarie e gli impianti di trattamento e depurazione, nonché le connesse attrezzature;
- C) costituire pregiudizio per la funzionalità dei processi di trattamento e depurazione delle acque e dei fanghi;
- D) avere conseguenze negative sull'ambiente, incidendo sugli scarichi provenienti dagli impianti di trattamento e pregiudicando la conformità alle disposizioni vigenti delle acquedotti;
- E) pregiudicare lo smaltimento dei fanghi, che deve avvenire in modo accettabile dal punto di vista

ambientale.

2. È vietato in ogni caso lo scarico in fognatura pubblica di rifiuti solidi di qualsiasi natura, ancorché triturati.
3. Gli eventuali danni derivanti alle opere di fognatura per l'immissione dei materiali vietati o diversi da quelli dichiarati al momento della domanda di autorizzazione allo scarico, saranno addebitati ai responsabili, fatta salva, in ogni caso, la revoca dell'autorizzazione allo scarico, nonché le consequenziali e ulteriori sanzioni di legge.

#### Art. 40 Separazione delle reti

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

#### Art. 41 Vasche Imhoff e fosse biologiche

1. Gli allacciamenti fognari degli insediamenti civili devono essere eseguiti senza interposizione di fosse biologiche o di vasche Imhoff, sempre che vi sia depuratore centralizzato.
2. Gli allacciamenti fognari esistenti, con interposte le citate strutture, dovranno adeguarsi alla presente normativa in tempi e modi stabiliti dal Comune.
3. Il Comune, in attuazione di tali prescrizioni, imporrà la chiusura e la messa in sicurezza di fosse biologiche e di vasche Imhoff esistenti.
4. I privati, a loro spese, dovranno provvedere all'espurgo completo del materiale presente nei manufatti, alla disconnessione delle condotte di scarico da tali manufatti e all'allacciamento diretto dei condotti di scarico con la fognatura.
5. A questo criterio generale si potrà derogare, previa autorizzazione del Comune, nel caso in cui, per carenza di strutture fognarie e/o depurative esistenti, risulti prudente eliminare, dai liquami immessi in fognatura pubblica, le sostanze solidosedimentabili.
6. Qualora la fognatura non sia dotata di depuratore, deve essere invece prevista l'interposizione di fosse biologiche o di vasche Imhoff a tenuta prima dell'immissione degli scarichi in fognatura, tenendo conto anche del parere dell'Arpa.
7. Gli oneri per la manutenzione delle fosse biologiche sono a carico del proprietario.
8. In casi particolari, in relazione alle materie prime utilizzate e alla tipologia della lavorazione, l'Arpa può far prevedere la presenza di una fossa settica.

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

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

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

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

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

scarico ai sensi dell'art. 44.

#### 44 Autorizzazione scarico in fognatura

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

di autorizzazione, siano soggetti a diversa destinazione, ad ampliamenti o a ristrutturazioni, ovvero siano trasferiti in altro luogo, è fatto obbligo di richiedere una nuova autorizzazione allo scarico ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 152/2006 e successive integrazioni e modificazioni. L'autorizzazione allo scarico deve essere revocata per il superamento dei limiti di accettabilità ammessi per la fognatura o per l'inosservanza delle prescrizioni fissate nell'atto autorizzativo.

#### **45 Variazioni dello scarico**

Qualsiasi variazione dello scarico, attinente alla qualità e quantità dello stesso, dovrà essere richiesta al Comune e da questi autorizzata.

Gli atti effettuati in difformità a quanto sopra producono comunque la decadenza dall'autorizzazione originaria allo scarico per colpa del suo titolare, oltre eventualmente al risarcimento dei danni.

Nel caso di semplice subingresso, di cambio di ragione sociale e/o di titolarità formale dell'autorizzazione, se restano ferme e inalterate le caratteristiche tutte qualitative e quantitative dello scarico, è necessaria e sufficiente una comunicazione formale di quanto sopra all'Amministrazione Comunale.

#### **46 Cessazione dello scarico**

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

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

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

1. Ai sensi dell'art. 155 del D.lgs. 152/06 si stabilisce che:

- A) la quota di tariffa riferita al servizio di pubblica fognatura e/o di depurazione è dovuta solo dagli utenti che usufruiscono del relativo servizio pubblico. Gli utenti che non sono allacciati alla pubblica fognatura, e che quindi provvedono in proprio alla depurazione dei reflui, possono darne informazione al Comune che provvederà ad esentarli dal pagamento della tariffa di cui al presente articolo;
- B) per tutte le utenze, al fine della determinazione della quota tariffaria di cui al presente articolo, il volume dell'acqua scaricata è determinato in misura pari al volume di acqua fornita, prelevata o comunque accumulata.
- C) Per le utenze industriali il Comune si riserva la possibilità di imporre la posa di idonei misuratori di portata sullo scarico terminale, a cura e spese del titolare dello scarico, al fine di determinare i volumi scaricati;

- D) per gli utenti che sono allacciati al pubblico acquedotto l'addebito della tariffa di fognatura e di depurazione è effettuato nella stessa fattura di consumo dell'acqua;
  - E) per le utenze industriali, la quota tariffaria di cui al presente articolo è determinata sulla base della qualità e della quantità delle acque reflue scaricate; in assenza di un idoneo sistema di misura diretta delle acque scaricate, la tariffa sarà applicata ai volumi d'acquaprelevati;
  - F) per le utenze industriali la tariffa sarà determinata e applicata con le modalità previste dalla normativa vigente.
2. Il presente articolo non si applica alle acque che sono scaricate nelle reti meteoriche.

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

1. Ai fini della determinazione della tariffa del servizio di fognatura e di depurazione, i titolari di scarichi di acque reflue domestiche e assimilate, che provvedono all'approvvigionamento idrico mediante pozzi privati o comunque mediante fonti di approvvigionamento diverse dal pubblico acquedotto, sono tenuti a denunciare, entro il 31 Gennaio di ogni anno i seguenti dati:
- A) lettura/e del/i contatore/i al 31 dicembre dell'annoprecedente;
  - B) numero di metri cubi prelevati nell'annoprecedente.
2. Il Comune potrà predisporre controlli d'ufficio, attraverso i propri organi tecnici, sia per quanto attiene ad aspetti quantitativi che a quelli qualitativi, al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione, per la più corretta determinazione delle tariffe, di accertare la veridicità dei valori denunciati, nonché di verificare il rispetto delle norme del presente regolamento e delle eventuali prescrizioni presenti nell'autorizzazione allo scarico, secondo le modalità previste.
3. Ferma restando la facoltà del Comune di effettuare le letture dei contatori, in caso di mancata comunicazione di lettura da parte degli utenti, il Comune può procedere alla stima dei consumi sulla base dei valori degli anni precedenti e, in mancanza di consumi storici, può fatturare sulla base del consumo presunto, variabile, in ragione delle specificità del caso concreto, tra 70 e 100 metri cubi all'anno per ogni componente il nucleo familiare, con riserva di conguaglio alle successive letture.

### **TITOLO 10 - SISTEMA SANZIONATORIO**

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

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

### **TITOLO 11 - DISPOSIZIONI TRANSITORIE**

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

1. Il presente regolamento entra in vigore il trentesimo giorno successivo alla sua pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune.

COMUNE DI

SANT'ALESSIO SICULO

CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

In vigore dal.....

## Sommario

PREMESSA.....	4
1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE.....	5
1.1 EGUAGLIANZA.....	5
1.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO.....	5
1.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	5
1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA.....	5
1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	5
2. STANDARD DI QUALITA' NELL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENTE.....	6
2.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	6
2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO.....	6
2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA.....	6
2.4 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA.....	7
2.5 MODALITA' DI PAGAMENTO.....	7
2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI.....	7
2.7 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO.....	7
2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	7
3. STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E TEMPI CARATTERISTICI.....	8
3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.....	8
3.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.....	8
3.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
3.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	8
3.5 TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.....	9
3.6 TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI.....	9
3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE.....	9
4. STANDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	9
4.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE.....	9
4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE.....	10
4.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE.....	10
4.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.....	10

15	RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ .....	11
16	VERIFICA DEL CONTATORE.....	12
17	STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	12
51	CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA .....	12
52	DEROGHE .....	12
53	TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA .....	13
54	PRONTO INTERVENTO .....	13
55	CRISI IDRICA .....	13
	SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE.....	13
	INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	14
71	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI .....	14
72	TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE .....	15
	TUTELA DEGLI UTENTI.....	15
81	CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE .....	15
82	GESTIONE DEI RECLAMI .....	15
83	CONTROLLI ESTERNI.....	16
84	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ.....	16
85	RICHIESTE DI RIMBORSO.....	16
	VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	17
9	SINTESI DELLA CARTA.....	18
10.1	SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE.....	18
10.2	SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	18
10.3	SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE .....	19
10.4	SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	19
10.5	SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO .....	20

## PREMESSA

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

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

La stessa fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce parte integrante del contratto di utenza, stipulato tra il Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) e i singoli utenti.

La Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Comune.

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

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

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

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) si impegna a rispettare.

Il Cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi attraverso pubblicazione della medesima sul sito internet, all'indirizzo [www.comune.santalessiosiculo.me.it](http://www.comune.santalessiosiculo.me.it) oppure tramite la sua consegna all'utente al momento della stipula di un nuovo contratto.

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

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

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

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

### **1.1 EGUAGLIANZA.**

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

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

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

### **1.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO.**

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

### **1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA.**

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

### **1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA.**

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tale scopo. In tal senso l'obiettivo fondamentale è rappresentato dall'impegno ad un continuo soddisfacimento delle esigenze degli utenti.

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

### 2.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) garantisce le seguenti modalità:

- Uffici Comunali

Indirizzo: Piazza Municipio, 1 - 98030 - Sant' Alessio Siculo (ME)

Telefono: 0942/751036 - Fax: ..... - e-mail: [tributi.comunesantalessiosiculo@dgpec.it](mailto:tributi.comunesantalessiosiculo@dgpec.it) oppure

Ricevimento:

da Lunedì a Venerdì: 08.00-13.00

Lunedì e Mercoledì: 15.30-18.30

Sito internet: <http://www.comune.santalessiosiculo.me.it>

### 2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO.

Gli sportelli del Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) sono siti al seguente indirizzo: Piazza Municipio, 1 - 98030 SANT' ALESSIO SICULO (ME)

Negli sportelli vengono espletati normalmente i seguenti procedimenti:

- richieste di informazioni e chiarimenti;
- richieste preventivi per nuovi allacciamenti e/o spostamenti;
- stipulazione contratti di utenza;
- risoluzione dei contratti di utenza;
- effettuazione di variazioni nei contratti di utenza;
- richieste di verifica contatori;
- richiesta di duplicato della bolletta;
- rateizzazioni;
- assistenza alle utenze condominiali;

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

### 2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA.

Telefonicamente è possibile:

- richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
- richiedere e sollecitare preventivi;
- richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
- richiedere appuntamenti;
- segnalare anomalie;

## **2.4 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA.**

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

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

## **2.5 MODALITA' DI PAGAMENTO.**

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- Secondo quanto previsto da legge;

## **2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI.**

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del 50% per i portatori di handicap e i malati gravi;
- tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni (di calendario) rispetto a quello minimo ordinario previsto;

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

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

## **2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.**

Per le attività che richiedono un sopralluogo, il personale incaricato dal Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente.

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

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

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. Il Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) fissa i tempi di prestazione di seguito indicati ma nell'ipotesi in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Comune comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio. I tempi di prestazione sono espressi in giorni lavorativi.

#### **3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.**

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

In situazioni che non prevedono il sopralluogo il Livello di qualità garantito dal comune è: 10 giorni dalla richiesta.

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

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

Nell'ipotesi di esecuzione dell'allacciamento da parte del Comune, è il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, compresa l'installazione del contatore, nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, di estensione o di adeguamento sulla rete stradale. Livello di qualità: 15 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

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

#### **3.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.**

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

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

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

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

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

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

### **3.5 TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.**

È il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

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

### **3.6 TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI.**

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

### **3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE.**

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 15 giorni.

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

Il Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima. Per la procedura di verifica del contatore si rinvia al paragrafo 4.6.

## **4 STANDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.**

### **4.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE.**

La fatturazione viene effettuata con periodicità semestrale come da Art. 38 dell'allegato alla delibera 655/2015/R/idr dell'ARERA. I consumi fatturati vengono riportati in fattura evidenziando la tipologia di fatturazione della lettura (acconto o saldo).

Le bollette relative ai periodi in cui non si rileva la lettura dei contatori sono calcolate in acconto sulla base del consumo stimato basato sul consumo annuo dell'utenza come da art. 11 dell'allegato alla delibera 218/2016/R/idr dell'ARERA. In particolare il consumo stimato è così calcolato:

$$Cs = \frac{Ca}{365} \times Ns$$

dove:

- Ca è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- Ns rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessarie per la determinazione del coefficiente Ca (art. 10 dell'allegato alla delibera 218/2016/R/idr dell'ARERA), i gestori procedono

a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

Il tentativo di lettura dei contatori sarà effettuata con periodicità semestrale.

Ove, per motivi indipendenti dal Comune, non sia possibile effettuare regolare lettura del contatore, necessaria al conguaglio annuale, il Comune stesso provvederà ad emettere ulteriore bolletta in acconto, salvo conguaglio.

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

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

- consegna presso lo sportello utenti del Comune;
- tramite fax al numero .....
- via mail: [tributi.comunesantalessiosiculo@dgpec.it](mailto:tributi.comunesantalessiosiculo@dgpec.it)

La comunicazione dell'auto-lettura deve avvenire riportando il testo "Comune di Sant' Alessio Siculo(ME)- Ufficio acquedotto, numero matricola del contatore ....., numero lettura mc ....."

L'utente comunicando l'autolettura si fa carico di eventuali responsabilità derivanti da dichiarazioni mendaci.

#### **4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE.**

Il Comune di Sant' Alessio Siculo(ME) garantisce idonea pubblicità ad ogni variazioni tariffaria, concordata con l'Autorità competente (ARERA), utilizzando i mezzi a propria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile.

#### **4.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE.**

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

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

#### **4.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.**

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

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

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

Nel secondo caso, qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento viene sospeso fino a quando l'utente non viene messo al corrente dell'esito della verifica. In tal caso, il tempo

massimo di rettifica della fatturazione è fissato in 45 giorni. L'esito della verifica esprime il tempo che intercorre tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'utente e la data di comunicazione dell'esito positivo o negativo all'utente da parte del Comune.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, il Comune comunichi all'utente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, la somma pagata non dovuta verrà erogata mediante rimborso. L'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 180 giorni di calendario dalla data di comunicazione dell'esito della verifica.

#### **4.5 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.6 VERIFICA DEL CONTATORE.**

Il Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e certificati e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

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

I tempi di verifica sono riportati al paragrafo 3.7.

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

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

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

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

### **5 STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.**

#### **1 CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA.**

Il Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso di interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

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

#### **2 DEROGHE.**

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

### 5.3 TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA.

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici (manifesti, radio, stampa, televisione). L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore, salvo il verificarsi di situazioni particolari.

### 4 PRONTO INTERVENTO.

Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) dispone di un servizio di Pronto Intervento al numero 42/..... (ufficio tecnico).

Indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dal Comune, decorrenti dal momento della segnalazione:

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

### CRISI IDRICA.

In caso di scarsità di acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori tecnici, comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Comune di Sant' Alessio Siculo, su richiesta dell'utenza con adeguato preavviso l'utenza specificando le misure, concordate con l'Autorità di Pubblica Istruzione, da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- rotazione delle utenze.

### SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATO DELLE PERDITE.

Il Comune di Sant' Alessio Siculo effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

### 5.3 TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA.

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici (manifesti, radio, stampa, televisione). L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore, salvo il verificarsi di situazioni particolari.

### 4 PRONTO INTERVENTO.

Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) dispone di un servizio di Pronto Intervento al numero 42/..... (ufficio tecnico).

Indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dal Comune, decorrenti dal momento della segnalazione:

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

### CRISI IDRICA.

In caso di scarsità di acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori tecnici, comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Comune di Sant' Alessio Siculo adotta, con adeguato preavviso l'utenza specificando le misure, concordate con l'Autorità di Pubblica Istruzione Civile, da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:  
• invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;  
• utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;  
• limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;  
• razionalizzazione delle utenze.

### SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE.

Il Comune di Sant' Alessio Siculo effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

## INFORMAZIONE ALL'UTENZA.

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

e ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti che lo riguardano e che sono in possesso del Comune. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dall'art. 7 della legge 7 agosto 1990, n. 241. In particolare, l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Comune di Sant' Alessio. L'utente ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito. Il Comune garantisce all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle iniziative comunali che possono interessarlo, il Comune utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

Internet;  
Servizi di informazione;

Altre iniziative;

Inoltre, il Comune si impegna a:

- informare gli utenti sulle condizioni di somministrazione del servizio e le regole del servizio;
- mantenere un dialogo intercorrente tra le due parti;
- informare gli utenti delle modifiche della presente Carta;
- informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a crisi idriche dovute a scarsità di acqua e di crisi qualitative;
- informare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge;
- informare e noti sul sito web i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:

- temperatura totale in gradi francesi (°F) ovvero in mg/l di calcio;
- concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>;
- nitroammoniacali in mg/l di NH<sub>4</sub>;
- cloruri in mg/l di Cl.

- informare gli utenti sulle norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito per gli parametri dell'acqua erogata;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori;
- informare senza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, approvato dall'Autorità di Ambito, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;

- informare senza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione, in merito alle informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e alla quantità dei fanghi di depurazione;
- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- informare sulle procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde consentire il tempestivo intervento per i miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio.

- predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

## 2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE.

Comune di Sant' Alessio Siculo effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'art.13 della legge 196/03.

## TUTELA DEGLI UTENTI.

### 1 CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE.

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

### GESTIONE DEI RECLAMI.

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Il Comune di Sant' Alessio Siculo ha attivato una procedura di gestione dei reclami per cui ogni utente può segnalare qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente carta attraverso un reclamo in forma scritta. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (generalità, copia documento d'identità, ecc.) e scrivere ciò che si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio reclami del Comune possa intervenire e vedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

I reclami devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare all'Ufficio Tecnico, indirizzo: Piazza Municipio, 1 - 98030 - Sant' Alessio Siculo (ME), oppure tramite e-mail a: [reclami.comunesantalessiosiculo@dgpec.it](mailto:reclami.comunesantalessiosiculo@dgpec.it) o via fax al n. ....

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

I reclami devono essere corredati dalle informazioni e dai documenti che possono servire per verificare ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati a uno degli indirizzi sopra indicati e presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione).

utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Comune decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

entro 60 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune si impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico dell'Ufficio Comunale. I clienti che rilevano inadempimenti rispetto agli obblighi assunti dal Comune, erogatore del servizio, possono rivolgersi agli Ati di Catania ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

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

### **CONTROLLI ESTERNI.**

Il Comune, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti, può presentare il reclamo stesso, con la relativa documentazione, allo Sportello per il consumatore ARERA (Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente) o all'Ati di Catania.

### **CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ.**

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

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
- cause imputabili all'utente, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con il Comune per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- cause imputabili al Comune, intese come tutte le cause non indicate ai precedenti punti 1 e 2.

### **RICHIESTE DI RIMBORSO.**

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

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

In base al merito della richiesta di rimborso avanzata dall'utente, dopo aver effettuato le necessarie verifiche e sulla base dell'istruttoria d'ufficio, il Comune, in caso di esito positivo, procederà al pagamento dell'indennizzo mediante rimborso diretto eseguito entro 180 giorni dalla data di verifica della richiesta.

## VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

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

- dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 Aprile 1999, recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- delle disposizioni dettate dall'Autorità dell'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (ARERA).

La Carta è valida a partire dalla data di approvazione da parte del Comune ed è soggetta a revisione. Gli utenti sono portati a conoscenza di tutte le revisioni tramite gli strumenti indicati nel grafico "Informazione all'utenza".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione perciò delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e Atti dell'Autorità pubblica.

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

a  
o  
i

**ISI DELLA CARTA.**

**CHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE.**

OGGETTO DELLA RICHIESTA	NUMERO DA CONTATTARE
vento (guasti, perdite, ecc.)	0942/751036
borso	0942/751036
bollette	0942/751036
ne letture contatori (fax)	0942/751036
varie	0942/751036

**LA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.**

Qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
sportelli co	Giorni di apertura e relativo orario	Riportati sul sito internet	2.1 - 2.2
delle r via a	Giorni e relativo orario di disponibilità al servizio	Riportati sul sito internet	2.3
alità di to	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Bollettino postale e/o tramite banca.	2.5
utenti i	Tipologia di strumenti di supporto per categorie di utenti particolari	Tempi di servizio ridotti del 50%, tempi di preavviso e distacco allungati di 15 giorni, altri servizi	2.6
ieste	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni scritta e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	30 giorni	2.4
imi	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	60 giorni	8.2

20

a sala  
dal 4°  
ata ai

assume

one dei

si  
in

### 0.3 SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'Utente	10 giorni	3.1
Tempo di esecuzione dell'allacciamento al pubblico acquedotto e testuale attivazione	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto	15 giorni	3.2
Tempo per la attivazione della fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la riapertura del contatore	5 giorni	3.3
Tempo di attivazione della fornitura su richiesta dell'utente	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura	10 giorni	3.4
Tempo di esecuzione per accensione e scarico pubblica fognatura	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento	30 giorni	3.5

### SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Periodicità di fatturazione	Periodicità	semestrale	4.1
Periodicità di Lettura contatori	Periodicità	semestrale	4.1
Tempo di fatturazione e comunicazione esito verifiche)	Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica dell'utente e la data di Comunicazione dell'esito delle verifiche all'utente	30 giorni	4.4
Tempo di fatturazione e comunicazione pagamenti in eccesso)	Tempo massimo intercorrente tra la data di comunicazione all'utente dell'esito delle verifiche e la data di restituzione dei pagamenti in eccesso	180 giorni	4.4
Periodicità (avviso bonario)	Tempo minimo intercorrente dalla scadenza della fattura all'avviso bonario	60 giorni	4.5
Periodicità (sollecito di pagamento)	Tempo minimo intercorrente dall'avviso	30 giorni	4.5

pagamento)	bonario al sollecito di pagamento		
rità (riduzione della fornitura)	Tempo minimo intercorrente dal sollecito di pagamento alla riduzione della fornitura	30 giorni	4.5
rità (sospensione)	Tempo minimo intercorrente dalla riduzione alla sospensione della fornitura	30 giorni	4.5
rosità (riavvio successivo a sospensione)	Tempo massimo intercorrente dal pagamento del debito da parte dell'utente moroso al riavvio del servizio	2 giorni	4.5
rità (risoluzione del contratto)	Tempo minimo intercorrente dalla sospensione della fornitura alla risoluzione del contratto	60 giorni	4.5
ca. del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su Richiesta dell'utente	15 giorni	3.7

sala  
1 4°  
a ai

### CHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO.

ori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
nti programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della procedura	24 ore	5.3
sensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore	5.3
o intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	3 ore, 24 ore e 48 ore a seconda del tipo di problema	5.4

ssume  
one dei  
psi  
in



**PARTE SECONDA: RIMBORSI**

Allegato A (pag. 2 di 2)

ipotesi in cui non sia possibile portare a compensazione sulle successive bollette l'importo a  
to, per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

Assegno circolare inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per  
raccomandata) al seguente indirizzo: .....

**Bonifico bancario:**

(nome e sede) .....

ciario: .....

**Bonifico postale:**

sede) .....

il CIN C/C n.....

**PARTE TERZA: SEGNALAZIONI**

o presentare la seguente segnalazione:

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

a

*l'essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati  
accolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del  
nto per il quale la presente dichiarazione viene resa.*

anche se si compila anche solo una parte del modulo, è necessario firmare per il  
trattamento dei dati; altrimenti la richiesta non può essere evasa.

ala  
4°  
ai

me  
dei

**MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI.**

Caro cliente, le chiediamo di compilare le tabelle che seguono e di trasmettere le stesse al Comune di Sant' Alessio Siculo in uno dei seguenti modi:

1. per posta al seguente indirizzo: Comune di Sant' Alessio Siculo (ME) Piazza Municipio, 1, c.a.p. 98030
2. Fax: .....
3. e-mail: [tributi.comunesantalessiosiculo@dgpec.it](mailto:tributi.comunesantalessiosiculo@dgpec.it)

anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito:  
Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate  
nella finalità di verifica della percentuale di soddisfazione dell'utente, solo ed esclusivamente per  
la tutela dello stesso.

**relativi all'intestatario**

- Genere:
- maschio
  - femmina

Preghiamo di indicare la sua età:

- da 18 a 24
- da 25 a 34
- da 35 a 44
- da 45 a 54
- da 55 a 64
- oltre 65

Preghiamo di indicare il suo titolo di studio:

- nessuno
- licenza elementare
- licenza media inferiore
- licenza media
- laurea

Preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia:  
(da solo)

5  
sala  
4°  
ai  
ume  
e dei

oltre 4

La preghiamo di indicare qual è la sua professione:

(pag. 2 di 3)

- Studente
- Casalinga/o
- Pensionato/a
- Operaio/a
- Impiegato/a
- Insegnante
- Funzionario/Quadro
- Dirigente
- Libero professionista
- Commerciante
- Imprenditore
- Altro

la  
4°  
ai

**Qualità della qualità**

Le chiediamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da una fornitrice di servizi idrici:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e dell'acqua, ecc.
- Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza
- Disponibilità di intervento per guasti e/o emergenze
- Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni
- Qualità di queste cose.

Altre osservazioni: .....

me

Le chiediamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da una fornitrice di servizi idrici:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e dell'acqua, ecc.
- Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza
- Disponibilità di intervento per guasti e/o emergenze
- Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni
- Qualità di queste cose.

Altre osservazioni: .....

dei

### Rapporto con l'Utente

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

### Accessibilità alle informazioni

Preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione per entrare in contatto con l'Ufficio Tributi del Comune di Sant' Alessio Siculo indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

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

### Servizio offerto

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Qualità complessiva del servizio
- Continuità nell'erogazione del servizio
- Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti
- Tempi di risposta alle richieste
- Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene

ni

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale e se è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta.

per la collaborazione.

5

la  
4°  
ai

me  
dei

- D) In caso di condominio potrà essere sempre concessa anche un'ulteriore utenza di tipo domestico per i servizi in comune
- E) Ad usi diversi corrispondono in genere diversi contratti di fornitura;
- F) Qualora non risultino stipulati gli appositi contratti, il volume di acqua verrà fatturato alla tariffa più alta.

Cassando dal regolamento ogni altro riferimento alle forniture plurime.

Alle 19,05 esce il cons. Bartorilla.

Terminata la discussione, il Presidente pone in votazione la modifica dell'art. 9 comma 2, del regolamento all'esame nel testo che segue, nonché la cassazione dallo stesso regolamento di ogni altro riferimento alle forniture plurime, sui quali viene espresso parere favorevole del responsabile del servizio finanziario e del revisore, presenti in aula,

**Art. 9, comma 2. Destinatari della fornitura.**

- A) La fornitura di acqua deve essere per singole unità e sue pertinenze. Le forniture plurime ad oggi in essere sono onerate a dotarsi di un autonomo contatore entro il 30 giugno 2021.
- B) Per ogni unità immobiliare è concesso un solo contratto di utenza oltre all'eventuale fornitura ad uno antincendio.
- C) Nel caso di edifici in condominio, se la fornitura è effettuata per singola unità immobiliare, il contratto di somministrazione deve essere stipulato dall'utilizzatore effettivo del servizio o dal proprietario dell'unità immobiliare o da un suo delegato-
- D) In caso di condominio potrà essere sempre concessa anche un'ulteriore utenza di tipo domestico per i servizi in comune
- E) Ad usi diversi corrispondono in genere diversi contratti di fornitura;
- F) Qualora non risultino stipulati gli appositi contratti, il volume di acqua verrà fatturato alla tariffa più alta.

zione sull'emendamento-

revoli: unanimità dei presenti ( 7)

endamento viene approvato.

idente propone la votazione del regolamento come modificato e della carta rvi.

one : Favorevoli: unanimità dei presenti ( 7)

posta emendata viene approvata.

vorevoli: unanimità dei presenti ( 7)

vera è immediatamente esecutiva.