



**COMUNE DI CAPRILEONE**  
**Provincia di Messina**

N. 10 Registro

del 23.03.2018

**COPIA DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE**

**OGGETTO: Approvazione Regolamento acquedotto e Carta dei Servizi.**

L'anno **DUEMILADICIOTTO** il giorno **VENTITRE** del mese di **MARZO** alle ore **18,30** e segg., nella sala delle adunanze consiliari di questo Comune, alla seduta di **INIZIO** disciplinata dal comma 1° dell'art. 30 della L. R. 06/03/1986, n. 9, esteso ai Comuni dall'art.58 della stessa L.R., in **sessione ordinaria** che è stata partecipata ai signori Consiglieri a norma dell'art. 48 dell'O.EE.LL., risultano all'appello nominale:

<b>Cognome e Nome del Consigliere</b>							
		Presente	Assente			Presente	Assente
LIONETTO CATERINA		X		FIORE ANTONINO MARIO			X
GIACOBBE ALESSANDRO			X	MUSARRA GIUSEPPE		X	
ACEFALO MARIA ROBERTA		X		TODARO MARIA ROSALBA		X	
PUGLISI GUERRA CHIARA		X		SCARCINA FABIANA			X
MANCUSO CALOGERO		X					
MESSINA PATRIZIA		X					
SIRNA ANTONIO		X					
TRISCARI BARBERI SEBASTIANO		X					
<b>Assegnati: n. 12</b>		<b>In carica: n. 12</b>		<b>Presenti n. 10</b>		<b>Assenti: 2</b>	

Assume la Presidenza la Sig.ra Lionetto Caterina nella sua qualità di **Presidente**.

Partecipa il Segretario del Comune **Dott.ssa Maria Gabriella Crimi**.

Risulta presente il **Sindaco**, gli ass. **Lucia Carcione** e **Riccardo Mancari**.

**IL CONSIGLIO COMUNALE**

**VISTO** che sulla proposta di deliberazione in oggetto ha espresso:

- Il Responsabile del servizio interessato, per la regolarità tecnica: **parere Favorevole;**
- Il Responsabile del servizio interessato, per la regolarità contabile: **parere Favorevole.**

La seduta è pubblica

Il Presidente passa alla trattazione del decimo punto posto all'ordine del giorno ed invita il Responsabile dell'Area, presente in aula, ad illustrare la proposta.

Il Sig. Merlino fa presente che è in vigore una nuova normativa che disciplina il servizio idrico integrato e prevede, tra l'altro, l'obbligo per il comune di adottare il regolamento sul servizio e la carta dei servizi.

Il Responsabile chiarisce che la Carta dei Servizi disciplina i rapporti tra l'ente e l'utente ed in particolare impone una serie di obblighi a carico della pubblica amministrazione al fine di garantire la qualità del servizio offerto.

Interviene il Consigliere Musarra il quale chiede se il contenuto della carta è stato condiviso con l'ufficio tecnico atteso che impone una serie di obblighi e tempistiche stringenti al cui adempimento sono tenuti gli addetti al servizio acquedotto.

Il Sig. Merlino replica che la concertazione con l'ufficio tecnico non è necessaria poiché i tempi e gli obblighi contenuti nella carta sono imposti dall'A.R.E.R.A., autorità per l'energia, e non possono essere disattesi dall'amministrazione che eroga il servizio.

Il Consigliere Musarra pone l'attenzione sul contenuto della pag. 13, punto n. 2.6, che impone una serie di adempimenti in ordine alla qualità delle acque ed invita il Sindaco ad attenzionare il punto atteso che ne deriveranno una serie di obblighi in termini di pubblicità di dati relativi all'esame delle acque.

Il Consigliere Musarra si sofferma inoltre sul contenuto della pagina n. 22 in cui si dispone il taglio dell'erogazione dell'acqua in caso di morosità.

Interviene il Responsabile dell'Area il quale precisa che anche questo è un obbligo imposto dall'Autorità che non può essere disatteso precisando che i contenuti del Regolamento e della Carta, adattati alle caratteristiche dell'Ente, sono stati predisposti da un gestore che è in contatto continuo con l'Autorità.

Il Consigliere Musarra propone, anche in ragione dello stato di indigenza in cui versano molte famiglie, che venga stralciata questa parte del Regolamento poiché in caso di morosità l'ente ha incaricato la CRESET che procederà, eventualmente, con il fermo amministrativo.

Si ribadisce che si tratta di un obbligo imposto dall'Autorità e che il recupero tramite la CRESET comporta il pagamento di un agio determinando minori introiti per l'Ente.

Il Responsabile dell'Area sottolinea che il regolamento prevede, anche, le utenze non disalimentabili, quali le strutture sanitarie o le famiglie indigenti con persone ammalate in casa per le quali viene comunque garantita un'erogazione di cinquanta litri al giorno.

Interviene il Sindaco il quale precisa che il taglio dell'erogazione dell'acqua è un valido deterrente per la riscossione dei tributi.

Interviene il Consigliere Musarra il quale dichiara di votare contrario poiché non condivide la sospensione dell'erogazione, in seguito ad uno stato di accertata morosità, poiché si sarebbero altri modi per riscuotere.

Interviene il Sig. Merlino il quale precisa che il distacco è preceduto da due adempimenti, un atto di accertamento ed una diffida.

Interviene il Consigliere Mancuso il quale a nome del gruppo di maggioranza dichiara voto favorevole poiché il regolamento è conforme alla normativa vigente in materia.

Il Consigliere Todaro dichiara di concordare con la posizione della maggioranza.

Si allontana dall'aula il Consigliere Antonio Sirna

Il Presidente preso atto che non ci sono altri interventi dispone che si proceda alla votazione.

Favorevoli: n. 8

Contrari: n. 1 (Musarra Giuseppe)

Astenuti n. 0

Assenti: n. 3 (Fiore Antonino Mario, Scarcina Fabiana, Giacobbe Alessandro)

## II CONSIGLIO COMUNALE

Vista ed esaminata la proposta di deliberazione di cui all'oggetto;

Visto che sulla proposta sono stati acquisiti i pareri favorevoli previsti dalle disposizioni di legge;

Ritenuta tale proposta di deliberazione meritevole di approvazione;

Visto L'O.R.E.L.;

Visto lo Statuto Comunale;

Visto l'esito della superiore votazione

## DELIBERA

**DI APPROVARE** la proposta di cui all'oggetto che è parte integrante e sostanziale del presente atto deliberativo.

Successivamente, il Presidente propone di votare l'immediata eseguibilità della proposta atteso che l'efficacia del regolamento è necessaria al fine di potere approvare la proposta successiva relativa al piano finanziario ed alla determinazione della tariffa.

Favorevoli: n. 8

Contrari: n. 1 (Musarra Giuseppe)

Astenuti n. 0

Assenti: n. 3 (Fiore Antonino Mario, Scarcina Fabiana, Giacobbe Alessandro)

**II CONSIGLIO COMUNANALE**

Visto l'esito della superiore votazione

**DELIBERA**

**DI DICHIARARE il presente provvedimento urgente ed immediatamente eseguibile ai sensi dell'art 12 della L. R. 44/91.**



Il presente verbale, dopo la lettura, si sottoscrive per conferma

**IL PRESIDENTE**  
F.to Lionetto Caterina

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
F.to Dott.ssa Maria Gabriella Crimi

E' copia conforme all'originale, per uso amministrativo.  
Capri Leone Li 26-03-2018

**Il Segretario Comunale**  
(Dott.ssa Maria Gabriella Crimi)



### CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto attesta, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio – On Line del Comune (www.comune.capri Leone.me.it) il giorno \_\_\_\_\_ e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

**L'ADDETTO**

### ATTESTAZIONE

Il sottoscritto Segretario attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ e che nessuna osservazione e reclamo è pervenuta.

Capri Leone li, \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

**IL RESPONSABILE**  
F.to Antonio Raimondo

**La presente deliberazione è divenuta esecutiva:**

- Essendo stata dichiarata immediatamente eseguibile;
- Dopo trascorsi dieci giorni dalla data di pubblicazione.

Capri Leone Li 26-03-18

**Il Segretario Comunale**  
F.to (F.to Dott.ssa Maria Gabriella Crimi)



# COMUNE DI CAPRI LEONE

(Libero Consorzio di Messina)  
Area Tributi e Patrimonio

P.IVA 00461850836

## PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE

Presentata dal Responsabile dell'Area Tributi e Patrimonio

**OGGETTO:** APPROVAZIONE REGOLAMENTO ACQUEDOTTO E CARTA DEI SERVIZI.

**VISTA** la Legge n. 36 del 5/1/94;

**VISTO** il Testo Unico sull'Ordinamento degli Enti Locali di cui al D. Lgs. 18/08/2000 n. 267;

**CONSIDERATO** che dall'anno d'imposta 2001 l'Ufficio Tributi del Comune di Capri Leone gestisce, con il proprio personale, il servizio di lettura dei contatori idrici, la realizzazione dei ruoli canone acqua, depurazione ed acque reflue e la stampa e trasmissione all'utenza delle relative bollette;

**CHE** il Comune di Capri Leone, gestisce i servizi di distribuzione e captazione dell'acqua potabile, fognatura, depurazione dei reflui urbani e che riscuote direttamente dagli utenti la tariffa del servizio idrico integrato;

**VISTO** il D.P.C.M. del 20/07/2012, attuativo del della Legge 22 dicembre 2011, n. 214, il quale stabilisce, all'art. 2, che le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, trasferite all'A.R.E.R.A. (ex AEEGSI), sono da essa esercitate con i poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni stabiliti dalla Legge 14 Novembre 1995, n. 481, in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e valutazione ma, comunque, nel rispetto degli indirizzi di politica generale formulati dal Parlamento e dal Governo;

**VISTO** l'art. 1 del D.P.C.M. 20/07/2012;

**VISTI** i nuovi sistemi di tariffazione del S.I.I. (Servizio Idrico Integrato);

**VISTA** le delibere approvate dall'A.R.E.R.A. n. 665/2017/R/idre, n. 664/2015/R/idre, n. 918/2017/R/idr, n. 6/2013/R/COM, n. 529/2013/R/COM, n. 664/2015/R/IDR, n. 917/2017/R/idr, n. 897/2017/R/IDR;

**CONSIDERATA** la necessità di aggiornare la regolamentazione comunale sui tutti i servizi relativi alla gestione acquedotto;

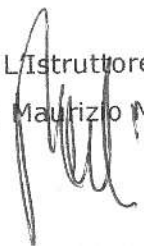
**RITENUTO** anche necessario dotare l'ente della Carta dei Servizi che viene annessa alla presente;

**SI PROPONE DI**

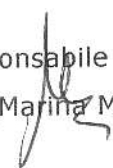
- 1) **ASSUMERE** le premesse sopraesposte quale parte integrante e motivo determinante per l'adozione del presente provvedimento;
- 2) **APPROVARE** il Regolamento sul Servizio Acquedotto e l'annessa Carta dei Servizi;
- 3) **DARE MANDATO** al Responsabile dell'Area Tributi per tutti gli atti da adottare conseguentemente alla approvazione della presente deliberazione.

Capri Leone, lì 15/03/2018

L'Istruttore  
(Dr. Maurizio Merlino)



Il Responsabile del Servizio  
(Marina Mollica)



COMUNE DI CAPRI LEONE  
(Libero Consorzio di Messina)


PARERE

**AREA TRIBUTI E PATRIMONIO**

Per quanto riguarda la **regolarità tecnica** si esprime parere **"FAVOREVOLE"**

Capri Leone lì, 15/03/2018

IL RESPONSABILE AREA TRIBUTI E PATRIMONIO

  
Marina Mollica

COMUNE DI CAPRI LEONE  
(Libero Consorzio di Messina)

PARERE

**AREA RAGIONERIA**

Per quanto riguarda la **regolarità contabile** si esprime parere **"FAVOREVOLE"**  
Ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs 267 del 18/08/2000 si attesta la copertura finanziaria al capitolo

Capri Leone lì, 15/03/2018

IL RESPONSABILE AREA RAGIONERIA

D. ssa Mangano Giuseppina  




# **COMUNE DI CAPRI LEONE**

**Città Metropolitana di Messina**

## **Regolamento Acquedotto e Carta dei Servizi**



<b>TITOLO I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE</b>		
Indice		
Articolo 1	Definizioni	Pag. 5
Articolo 2	Fondamenti della carta	Pag. 8
Articolo 3	Indicatori di Qualità contrattuale del SII	Pag. 14
<b>TITOLO II - INDICATORI E MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>		
Articolo 4	Tempo differenziato in funzione della necessità di effettuare sopralluogo	Pag. 17
Articolo 5	Tempo di lavorazione per gli allacciamenti idrici	Pag. 17
Articolo 6	Tempo di lavorazione per gli allacciamenti fognari	Pag. 17
Articolo 7	Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari	Pag. 17
Articolo 8	Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico	Pag. 17
Articolo 9	Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario	Pag. 17
Articolo 10	Modalità e tempo di attivazione della fornitura	Pag. 17
Articolo 11	Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura	Pag. 18
Articolo 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Pag. 18
Articolo 13	Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione	Pag. 18
Articolo 14	Modalità e tempo di disattivazione della fornitura	Pag. 18
Articolo 15	Modalità per la richiesta di voltura	Pag. 19
Articolo 16	Voltura a titolo gratuito	Pag. 19
Articolo 17	Tempo di esecuzione della voltura	Pag. 20
<b>TITOLO III – INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>		
Articolo 18	Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	Pag. 20
Articolo 19	Tempo di lavorazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	Pag. 20
Articolo 20	Nota relativa alla esecuzione dei lavori	Pag. 21
Articolo 21	Validità	Pag. 21
Articolo 22	Corrispettivo per l'attivazione	Pag. 21
Articolo 23	Tempo di esecuzione dei lavori	Pag. 21
Articolo 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Pag. 21
Articolo 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Pag. 21
Articolo 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Pag. 22
Articolo 27	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Pag. 22
Articolo 28	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	Pag. 22
Articolo 29	Sostituzione del misuratore	Pag. 23
Articolo 30	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Pag. 23
Articolo 31	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Pag. 23
Articolo 32	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Pag. 24
<b>TITOLO IV – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE</b>		
Articolo 33	Modalità di addebito e fatturazione	Pag. 24
Articolo 34	Tempo per l'emissione della fattura	Pag. 25
Articolo 35	Periodo di riferimento della fattura	Pag. 25

Articolo 36	Periodicità di fatturazione	Pag. 25
Articolo 37	Fattura di chiusura del rapporto contrattuale	Pag. 25
Articolo 38	Termini per i pagamenti	Pag. 26
Articolo 39	Modalità e strumenti di pagamento	Pag. 26
Articolo 40	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	Pag. 26
Articolo 41	Tempo di rettifica di fatturazione	Pag. 27
Articolo 42	Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica	Pag. 27
<b>TITOLO V – RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE</b>		
Articolo 43	Gestione delle istanze dell'utente finale	Pag. 27
Articolo 44	Tempo di risposta alle istanze dell'utente	Pag. 27
Articolo 45	Tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni	Pag. 27
Articolo 46	Tempo di risposta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	Pag. 27
Articolo 47	Procedura di presentazione dei reclami scritti	Pag. 28
Articolo 48	Contenuti minimi della risposta ai reclami scritti, richieste scritte di informazione ne di rettifica di fatturazione	Pag. 28
Articolo 49	Reclami scritti multipli	Pag. 29
<b>TITOLO VI – GESTIONE DEGLI SPORTELLI</b>		
Articolo 50	Sportello utente	Pag. 30
Articolo 51	Tempo di attesa agli sportelli	Pag. 30
Articolo 52	Obblighi e contenuti minimi dello sportello on line	Pag. 30
<b>TITOLO VII – QUALITA' DEI SERVIZI</b>		
Articolo 53	Servizio telefonico	Pag. 31
Articolo 54	Servizi telefonici dotati di albero fonico	Pag. 31
Articolo 55	Accessibilità al servizio telefonico	Pag. 31
Articolo 56	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	Pag. 31
Articolo 57	Servizio telefonico di pronto intervento e tempo di risposta	Pag. 32
<b>TITOLO VII – LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' TECNICA DEL SII</b>		
Articolo 58	Durata massima della singola sospensione programmata	Pag. 32
Articolo 59	Tempo massimo per l'attivazione del servizio di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Pag. 32
Articolo 60	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano la sospensione della fornitura	Pag. 32
<b>TITOLO IX – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALI E DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>		
Articolo 61	Standard specifici di qualità contrattuale del SII	Pag. 33
Articolo 62	Standard generali di qualità contrattuale de ISII	Pag. 34
<b>TITOLO X – INDENNIZZI AUTOMATICI</b>		
Articolo 63	Casi di indennizzo automatico	Pag. 35
Articolo 64	Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico	Pag. 35
Articolo 65	Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico	Pag. 36
<b>TITOLO XI – R EGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEGLI INDICATORI</b>		
Articolo 66	Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggetti a livelli specifici e generali di qualità contrattuali	Pag. 36

Articolo 67	Informazioni all'utente finale	Pag. 36
Articolo 68	Qualità dell'acqua distribuita	Pag. 36

## E AMBITO DI APPLICAZIONE

### Articolo 1 - Definizioni

Ai fini della presente Carta, inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **ARERA (ex AEEGSI) o Autorità** è l'Autorità di Regolazione per l'Energia, le Reti e l'Ambiente, istituita ai sensi della legge n.481/95;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non

rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
  - per le richieste e le conferme scritte inviate telematicamente, tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (es. m.i.);
- **Fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari ederivatori;
- **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi perultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
  - uso civile domestico;
  - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti,ecc.);
  - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità (ARERA) *ratione-temporis* vigente.

## Articolo 2 - Fondamenti della carta

### 2.1 Gestione del Servizio Idrico Integrato

Il Servizio Idrico Integrato del Comune di Capri Leone viene gestito autonomamente attraverso l'utilizzo di mezzi e manodopera comunali, occupandosi dell'erogazione dell'acqua all'utenza, attraverso la rete acquedottistica comunale e della raccolta delle acque e della reflue, nonché della loro depurazione.

Il servizio è erogato a circa 2500 utenze, coprendo il 100% del fabbisogno della popolazione residente.

La rete acquedottistica si estende per circa 30 km, erogando circa 380.000 mc di acqua all'anno alle utenze allacciate.

Il gestore è tenuto:

- all'installazione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- alla sostituzione di tutti i contatori guasti e/o illeggibili;

- a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

## 2.2 Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

- Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Nel DPCM 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;
- Nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

Le norme contenute nel DPCM del 29 aprile 1999 si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

- nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D. Lgs n. 152/2006);
- nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
- nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D. Lgs n. 152/2006);
- nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;
- nella Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
- D. Lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo);
- Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE;



- Le Delibere ARERA (ex AEEGSI) n. 655/2015 (qualità contrattuale - RQSII), n. 218/2016 (misura - TIMSII), n. 917/2017 (Regolazione della Qualità Tecnica – RQTI).

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta.

### **2.3 Principi fondamentali del servizio**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e sottolinea l'attenzione alle necessità dell'utenza.

Essa assicura la partecipazione dei cittadini ed indica precise modalità per le segnalazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a) uso domestico con le seguenti sotto-tipologie:
  - uso domestico residente,
  - uso condominiale
  - uso domestico non residente;
- b) uso industriale;
- c) uso artigianale e commerciale;
- d) uso agricolo e zootecnico;
- e) uso pubblico non disalimentabile;
- f) uso pubblico disalimentabile;
- g) uso cantieri o altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate)

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

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati:

#### *Eguaglianza ed imparzialità di trattamento*

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza.

#### *Efficacia ed efficienza*

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

#### *Continuità del servizio*

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.

Il gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

#### *Cortesìa, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.*

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

### **2.4 Dialogo tra utente e gestore**

Sono garantiti la facilità del rapporto tra utente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

Al fine di semplificare le procedure il gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale, il costante miglioramento delle procedure; si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private;
- metterà a disposizione dell'utente il personale e le strutture al fine di facilitare i rapporti tra ente ed utente.

Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento per brevi comunicazione agli Utenti utili al miglioramento della qualità del servizio.

Le altre comunicazioni verranno diffuse tramite il sito istituzionale dell'ente e apposti avvisi.

Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

L'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato presso l'ufficio dell'Ente, ovvero tramite lettera trasmessa a mezzo fax, mail, PEC etc.

## **2.5 Impegni del gestore**

Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

Resta confermato, comunque, l'impegno del gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generali", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal gestore, ovvero "specifici", quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'utente e, pertanto, direttamente verificabili.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità gestionale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente;
- difficoltà di accesso in proprietà privata.

Il gestore somministra acqua, per usi potabili, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'utente.

Il gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque non potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.

I servizi vengono garantiti con continuità per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di insufficienza della rete, forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità:

SERVIZIO	ACCESSO
Informazioni amministrative e tecniche	<p>Settore Tecnico</p> <p>indirizzo: Via Sant'Antonio, 2                      apertura: lunedì martedì e venerdì dalle -9,00 alle 13,00 mercoledì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30</p> <p>telefono: 0941/9508204                      fax 0941/950387                      e-mail: area <a href="mailto:tecnica@comune.caprileone.me.it">tecnica@comune.caprileone.me.it</a></p>
Informazioni amministrative e contabili	<p>Settore Amministrativo</p> <p>indirizzo: Via Sant'Antonio, 2                      apertura: martedì e venerdì dalle 9,30 – alle 17,30 lunedì e mercoledì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30</p> <p>telefono: 0941950838 - 0941950830                      fax 0941-950387                      e-mail: <a href="mailto:tributi@comune.caprileone.me.it">tributi@comune.caprileone.me.it</a>                      PEC: <a href="mailto:tributicaprileone@pec.it">tributicaprileone@pec.it</a></p>
Sito internet	<a href="http://www.comunecaprileone.me.it">http://www.comunecaprileone.me.it</a>
AUTOLETTURA	App Store
PRONTO INTERVENTO Contatti Telefonici	Telefono 0941/950811

## 2.6 Qualità dell'Acqua Distribuita

Il Gestore garantisce agli utenti il rispetto dei vigenti standard di legge previsti per la "qualità dell'acqua destinata al consumo umano". Presso gli sportelli del Gestore e sul sito Internet è disponibile un documento informativo che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, secondo le attività di controllo secondo il piano di campionamento adottato ai sensi del D. Lgs. 31/2001, suddiviso in Parametri Microbiologici e Parametri Chimici dell'acqua potabile.

## 2.7 Validità della carta

La carta si applica in tutto il territorio di Capri Leone.

La presente carta si applica a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio e sostituisce la Carta dei Servizi Idrici precedentemente vigente, che si intende annullata.

## 2.8 Procedura di aggiornamento

Eventuali modifiche o integrazioni alla presente Carta, saranno introdotte per tenere conto delle diverse condizioni o innovazioni normative, maturate nel frattempo.

### Articolo 3 - Indicatori di qualità del SII

Al fine di definire i servizi e gli STANDARD SPECIFICI relativi alla qualità contrattuale e della Continuità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

#### ***INDICATORI SPECIFICI PER L'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE:***

- a) tempo di lavorazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- b) tempo di lavorazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- c) tempo di lavorazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- d) tempo di lavorazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- g) tempo di attivazione della fornitura;
- h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- k) tempo di disattivazione della fornitura;
- l) tempo di esecuzione della voltura;

- m) tempo di lavorazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- n) tempo di lavorazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- o) tempo di esecuzione di lavori semplici;

**INDICATORI SPECIFICI DELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE:**

- p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- t) tempo di sostituzione del misuratore;
- u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- w) tempo per l'emissione della fattura;
- x) periodicità di fatturazione;
- y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta informazioni;
- aa) tempo di rettifica di fatturazione;

**INDICATORI SPECIFICI DELLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO:**

- bb) Durata massima della singola sospensione programmata;
- cc) Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idro-potabile
- dd) Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

32 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli **STANDARD GENERALI** relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella

presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

***INDICATORI GENERALI PER L'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE***

- a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- c) tempo di esecuzione di lavori complessi;

***INDICATORI GENERALI LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE***

- d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- h) tempo massimo di attesa agli sportelli;
- i) tempo medio di attesa agli sportelli;
- j) accessibilità al servizio telefonico;
- k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- l) livello del servizio telefonico;
- m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

***INDICATORI GENERALI DELLA QUALITA' TECNICA***

- o) Perdite idriche
- p) Interruzioni del servizio
- q) Qualità dell'acqua erogata
- r) Adeguatezza del sistema fognario
- s) Smaltimento fanghi in discarica
- t) Qualità dell'acqua depurata

## **TITOLO II – INDICATORI E MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **Articolo 4 - Tempo differenziato in funzione della necessità di effettuare sopralluogo**

Il tempo di lavorazione per gli allacciamenti idrici o fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

### **Articolo 5 - Tempo di lavorazione per gli allacciamenti idrici**

Il tempo di lavorazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra l'istanza effettuata dall'utente, e il rilascio dell'autorizzazione, con relativa posa in opera del misuratore, da parte del gestore.

### **Articolo 6 - Tempo di lavorazione per gli allacciamenti fognari**

Il tempo di lavorazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra l'istanza effettuata dall'utente, e il rilascio dell'autorizzazione da parte del gestore.

### **Articolo 7 - Modalità di inoltro delle richieste al Gestore**

Le richieste di:

- allacciamenti idrici e fognari;
- attivazione della Fornitura;
- riattivazione o subentro;
- disattivazione della Fornitura;
- Reclamo;
- Informazioni,

potranno essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

Tali mezzi di comunicazione sono esposti in fattura.

### **Articolo 8 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico**

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data dell'istanza presentata dal contribuente, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori (installazione contatore) da parte del gestore.

### **Articolo 9 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario**

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data dell'istanza presentata dal contribuente, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori (allaccio alla rete fognaria) da parte del gestore.

### **Articolo 10 - Modalità e tempo di attivazione della fornitura**

10.1 Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

10.2 Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide, convenzionalmente, con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.



### **Articolo 11 - Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura**

- 11.1 Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.
- 11.2 Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.
- 11.3 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo Articolo 61, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente Articolo 1, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 11.1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

### **Articolo 12 - Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

- 12.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi del successivo Articolo 13, commi 13.2 e 13.3 e la data di riattivazione della fornitura.

### **Articolo 13 - Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

- 13.1 Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
- 13.2 L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo *mail*, fax, posta, o tramite lo Sportello Utente.
- 13.3 La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 13.2, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
- 13.4 Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

### **Articolo 14 - Modalità e tempo di disattivazione della fornitura**

- 14.1 Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.
- 14.2 La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui all'Articolo 37.

- 14.3 Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
- 14.4 Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 27, comma 27.2.

#### **Articolo 15 - Modalità per la richiesta di voltura**

- 15.1 La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.
- 15.2 Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
- 15.3 Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la lettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale lettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utentefinale.
- 15.4 I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 39.
- 15.5 Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
  - b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

#### **Articolo 16 - Voltura a titolo gratuito**

- 16.1 In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:
- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito *internet* o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
  - b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la lettura dei consumi

alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;

- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

16.2 Nel caso di cui al precedente comma 16.1, il gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'Articolo 17;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

16.3 Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, sarà addebitato dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 16.1.

#### **Articolo 17 - Tempo di esecuzione della voltura**

17.1 Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di cui all'Articolo 15 e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

17.2 Nei casi di cui all'Articolo 15, comma 15.5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 13, commi 13.2, 13.3 e 13.4.

### **Titolo III - INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

#### **Articolo 18 - Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici**

La richiesta di lavorazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

#### **Articolo 19 - Tempo di lavorazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici**

Il tempo di lavorazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data dell'istanza presentata dal contribuente, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori (installazione contatore) da parte del gestore.

Il tempo di lavorazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

## **Articolo 20 – Nota relativa alla esecuzione di lavori**

- 20.1 La nota, redatta dal gestore a seguito dell'istanza prodotta dall'utente, indicherà tutti i dati necessari alla rintracciabilità della richiesta. Comprenderà sia i dati identificativi del richiedente che gli elementi riguardanti i lavori da eseguire, il corrispettivo e tutti i dati necessari previsti e indicati nell'RQSII (Delibera 655/2106 ARERA).

## **Articolo 21 – Validità**

La nota indicata al precedente art. 20 deve avere validità non inferiore a tre mesi.

## **Articolo 22 – Corrispettivo per l'attivazione**

L'utenza sarà attivata dietro pagamento, al gestore, del relativo corrispettivo che sarà determinato in funzione della tipologia di istanza (allaccio, volture, spostamenti, ecc.).

## **Articolo 23 - Tempo di esecuzione dei lavori**

- 23.1 Il tempo di esecuzione dei lavori è il tempo intercorrente tra la formalizzazione dell'autorizzazione e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.
- 23.2 Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, di cui al precedente Articolo 22, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.
- 23.3 Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.
- 23.4 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di particolari atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni decorre dalla data in cui vengono acquisite gli stessi provvedimenti di autorizzazione.
- 23.5 Nel caso in cui si applichi il precedente comma 23.4, il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

## **Articolo 24 - Tempo massimo per l'appuntamento concordato**

- 24.1 Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

## **Articolo 25 - Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato**

- 25.1 Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo Articolo 26.
- 25.2 Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato all'Articolo 62.

### **Articolo 26 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

- 26.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
- 26.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 26.3 Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
- 26.4 L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.

### **Articolo 27 - Tempo di intervento per la verifica del misuratore**

- 27.1 Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.
- 27.2 Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente Articolo 24, comma 24.2.
- 27.3 Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

### **Articolo 28 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**

- 28.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.
- 28.2 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da successivo Articolo 61, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.
- 28.3 Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui all'Articolo 61, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

## **Articolo 29 - Sostituzione del misuratore**

- 29.1 Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.
- 29.2 Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.
- 29.3 Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.
- 29.4 Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'Articolo 24, Articolo 25 e Articolo 26.
- 29.5 Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.
- 29.6 Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore mal funzionante.

## **Articolo 30 - Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**

- 30.1 Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.
- 30.2 Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.
- 30.3 Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore addebita all'utente finale i costi dell'intervento. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

## **Articolo 31 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**

- 31.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.
- 31.2 Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica

stessa.

### **Articolo 32 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**

- 32.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.
- 32.2 Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato al successivo Articolo 68, comma 68.1, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
  - b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
  - c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
  - d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
- 32.3 Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore si attiverà a fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

## **Titolo IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

### **Articolo 33 - Modalità di addebito e fatturazione**

- 33.1 La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'Articolo 34, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura, dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:
- a) dati di lettura, come definita all'Articolo 1;
  - b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'Articolo 1;
  - c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.
- 33.2 Il gestore esplicita chiaramente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.
- 33.3 In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

### **Articolo 34 - Tempo per l'emissione della fattura**

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

### **Articolo 35 - Periodo di riferimento della fattura**

- 35.1 Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore.
- 35.2 Tale vincolo non viene applicato con riferimento:
- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
  - b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
  - c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

### **Articolo 36 - Periodicità di fatturazione**

- 36.1 Il gestore può (e nel rispetto delle eventuali statuizioni dell'ARERA in materia), emettere un numero minimo di bollette nell'anno, differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:
- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
  - b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
  - c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
  - d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.
- Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 36.1, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

### **Articolo 37 - Fattura di chiusura del rapporto contrattuale**

- 37.1 In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'Art. 35.
- 37.2 Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione dell'eventuale deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.
- 37.3 Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.



### **Articolo 38 - Termini per i pagamenti**

- 38.1 Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.
- 38.2 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non saranno imputati all'utente finale.

### **Articolo 39 - Modalità e strumenti di pagamento**

Il gestore mette a disposizione dell'Utente le seguenti modalità di pagamento:

- a) Bonifico Bancario;
- b) Bollettino postale;
- c) Eventualmente Pagamento SISAL-PAY o simili;
- d) Pago P.A. (in fase di attivazione);

### **Articolo 40 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

- 40.1 Il gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare;
- 40.2 Qualora sussistano le condizioni per la rateizzazione, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità mensile, salvo un diverso accordo fra le parti.
- 40.3 Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
- 40.4 Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:
- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
  - b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
- 40.5 Gli interessi di dilazione non saranno applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 40.1 sia superata a causa di:
- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
  - b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;
- 40.6 Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

#### **Articolo 41 - Tempo di rettifica di fatturazione**

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente Articolo 40, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

#### **Articolo 42 - Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica**

- 42.1 Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.
- 42.2 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 42.1, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

### **Titolo V RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

#### **Articolo 43 - Gestione delle istanze dell'utente finale**

Le richieste presentate dall'utente (riguardanti reclami, rettifiche, richieste di informazioni, ecc.) verranno rigorosamente gestite in base all'ordine di acquisizione al protocollo dell'ente. Eventuali richieste con motivati e giustificati caratteri di urgenza verranno lavorate con priorità.

#### **Articolo 44 - Tempo di risposta alle istanze dell'utente**

- 44.1 Il tempo di risposta a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta scritta.
- 44.2 La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 48.

#### **Articolo 45 - Tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni**

- 45.1 Il tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
- 45.2 La risposta scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 48.

#### **Articolo 46 - Tempo di risposta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione**

- 46.1 Il tempo di risposta a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta

motivata scritta.

- 46.2 La risposta scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 48.

#### **Articolo 47 - Procedura di presentazione dei reclami scritti**

- 47.1 Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente (e pubblica sul proprio sito *internet*) almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi (relativi all'utente) di cui al successivo comma 47.3.
- 47.2 Il gestore rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale.
- 47.3 È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
- a) nome e cognome;
  - b) l'indirizzo di fornitura;
  - c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
  - d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

#### **Articolo 48 -*Contenuti minimi della risposta ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione***

- 48.1 Il gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:
- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
  - b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- 48.2 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 47.1, lettere a) e b):
- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
  - b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
  - c) le seguenti informazioni contrattuali:

- il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
- a tipologia di uso;
- per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- l'elenco della documentazione allegata.

48.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 47.1, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione sulla correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente Articolo 33, comma 33.1;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo dell'autolettura stessa per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

#### **Articolo 49 - Reclami scritti multipli**

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 47, comma 47.4.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 61, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 63.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 61, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 47, comma 47.4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 63.

49.1 In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 61,

ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 63;

- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'Articolo 63, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 61.

## **Titolo VI - GESTIONE DEGLI SPORTELLI**

### **Articolo 50 – Sportello Utente**

- 50.1 Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello presso il quale è possibile effettuare la stipula, la modifica o la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di lavorazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.
- 50.2 Tali orari di apertura degli sportelli sono riportati nelle informazioni presenti in fattura e sul sito *internet* del gestore.

### **Articolo 51 - Tempo di attesa agli sportelli**

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, (ritirando il biglietto dal "gestore code" se presente) e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da successivo Articolo 62.

### **Articolo 52 - Obblighi e contenuti minimi dello sportello online**

- 52.1 Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito *internet* attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri telefonici per contattare il gestore.
- 52.2 Il sito *internet* consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o (*web chat* per l'assistenza in linea, se istituite), reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di lavorazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

## **Titolo VII – QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

### **Articolo 53 – Servizio Telefonico**

Il gestore provvede a:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 25 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito *internet* e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);

### **Articolo 54 - Servizi telefonici dotati di albero fonico**

Il gestore, qualora dotato di un servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'Articolo 53:

- a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buonfine;
- b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

### **Articolo 55 - Accessibilità al servizio telefonico**

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura di eventuali *call center* con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

### **Articolo 56 - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico**

56.1 Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

56.2 L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

### **Articolo 57 - Servizio telefonico di Pronto Intervento e Tempo di Risposta**

- 57.1 Il gestore provvede a comunicare sulla carta dei Servizi, sul proprio sito internet e a riportare su ogni singola bolletta i recapiti del Servizio di Pronto Intervento (eventualmente con più recapiti e modalità di contatto fra servizio diurno e notturno);
- 57.2 Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

### **Titolo VIII – LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA DEL SII**

#### **Articolo 58 - Durata massima della singola sospensione programmata**

- 58.1 La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

#### **Articolo 59 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile**

- 59.1 Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

#### **Articolo 60 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura**

- 59.1 Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

**Titolo IX – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**Articolo 61 - Standard specifici di qualità contrattuale del SII**

Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1:

**Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII**

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di lavorazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di lavorazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di lavorazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di lavorazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di lavorazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di lavorazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore



Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 27	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 28	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 34	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 36	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 44	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 45	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 41	60 giorni lavorativi
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

### **Articolo 62 - Standard Generali di qualità contrattuale del SII**

Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, sono definiti:

**Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII**

<b>Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 32, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 46, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 51, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 51, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 55, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %

Per quanto riguarda gli Standard Generali di Qualità Tecnica del SII, e cioè dei seguenti Indicatori:

- a) Perdite idriche
- b) Interruzioni del servizio
- c) Qualità dell'acqua erogata
- d) Adeguatezza del sistema fognario
- e) Smaltimento fanghi in discarica
- f) Qualità dell'acqua depurata

Si rimanda alle modalità di determinazione dettate nella Delibera ARERA n. 917/2017/R/idr. I valori degli standard ottenuti dal Gestore saranno pubblicati sul sito Internet del gestore.

## **Titolo X – INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **Articolo 63 - Casi di indennizzo automatico**

- 63.1 In caso di mancato rispetto degli **STANDARD SPECIFICI** di qualità definiti all'Articolo 61, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.
- 63.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 63.1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 26, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

### **Articolo 64 - Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico**

- 64.1 Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi o cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

64.2 Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

#### **Articolo 65- Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

65.1 Il gestore accredita all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

65.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 64, comma 64.2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

65.3 Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

### **Titolo XI - REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEGLI INDICATORI**

#### **Articolo 66 - Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale**

Il gestore predispose un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e *online*, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

#### **Articolo 67 - Informazioni all'utente finale**

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, comunica a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

#### **Articolo 68 - Qualità dell'Acqua Distribuita**

Il Gestore garantisce agli utenti il rispetto dei vigenti standard di legge previsti per la "qualità dell'acqua destinata al consumo umano". Presso gli sportelli del Gestore e sul sito Internet è disponibile un documento informativo che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, secondo le attività di controllo secondo il piano di campionamento adottato ai sensi del D. Lgs. 31/2001, suddiviso in Parametri Microbiologici e Parametri Chimici dell'acqua potabile."



**COMUNE DI CAPRI LEONE**  
Città Metropolitana di Messina

***REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO***

## Sommario

<b>DEFINIZIONI.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPITOLO I – NORME GENERALI .....</b>	<b>6</b>
<b>Art. 1 – Oggetto .....</b>	<b>6</b>
<b>Art. 2 – Richiesta e condizioni per la fornitura dell’acqua e l’allacciamento alla rete idrica - Voltura o Subentro .....</b>	<b>6</b>
<b>Art. 3 – Punto di consegna, pressione di fornitura e portata massima derivabile .....</b>	<b>7</b>
<b>Art. 4 – Titolarità del contratto.....</b>	<b>7</b>
<b>Art. 5 - Modalità di perfezionamento del contratto di fornitura.....</b>	<b>7</b>
<b>Art. 6 – Modalità di perfezionamento della richiesta di allacciamento.....</b>	<b>7</b>
<b>Art. 7 – Durata del contratto di fornitura.....</b>	<b>8</b>
<b>Art. 8 – Modalità di recesso dal contratto. Riattivazione.....</b>	<b>8</b>
<b>Art. 9 – Tipo di utenze .....</b>	<b>8</b>
<b>Art. 10 – Forniture particolari e speciali .....</b>	<b>8</b>
<b>Art. 11 – Tariffe e corrispettivi.....</b>	<b>9</b>
<b>Art. 12 – Divieto di subfornitura .....</b>	<b>9</b>
<b>Art. 13 – Sospensione o revoca della fornitura .....</b>	<b>9</b>
<b>Art. 14 – Obblighi, responsabilità dell’Utente, divieti.....</b>	<b>9</b>
<b>Art. 15 – Interruzioni della fornitura provocate dal danneggiamento del gruppo contatore.....</b>	<b>10</b>
<b>Art 16 – Interruzioni e irregolarità del servizio .....</b>	<b>10</b>
<b>Art. 17 – Sopralluoghi e verifiche.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPITOLO II ALLACCIAMENTI – APPARECCHI DI MISURA .....</b>	<b>11</b>
<b>Art. 18 – Allacciamento .....</b>	<b>11</b>
<b>Art. 19 – Collocazione del contatore .....</b>	<b>11</b>
<b>Art. 20 – Proprietà.....</b>	<b>11</b>
<b>Art. 21 – Oneri di allacciamento .....</b>	<b>12</b>
<b>Art. 22 – Oneri di manutenzione.....</b>	<b>12</b>
<b>Art. 23 – Disposizioni varie.....</b>	<b>12</b>
<b>Art. 24 – Contatori – Manutenzione.....</b>	<b>12</b>
<b>Art. 25 – Custodia dei contatori .....</b>	<b>13</b>
<b>Art. 26 – Usi impropri della Risorsa.....</b>	<b>13</b>

<b>CAPITOLO III RILEVAZIONE DEI CONSUMI - CALCOLO DEI CORRISPETTIVI – MODALITA' DI PAGAMENTO .....</b>	<b>15</b>
<b>Art. 27 – Rilevazione dei consumi.....</b>	<b>15</b>
<b>Art. 28 – Contatori multiutenza e promiscui.....</b>	<b>15</b>
<b>Art. 29 – Guasti ai contatori ed accessori .....</b>	<b>15</b>
<b>Art. 30 – Verifica dei contatori a richiesta dell'Utente .....</b>	<b>16</b>
<b>Art. 31 – Consumi eccessivi per rotture all'impianto a valle del contatore .....</b>	<b>16</b>
<b>Art. 32 – Pagamento dell'acqua erogata e relative modalità.....</b>	<b>16</b>
<b>Art. 33 – Mancato pagamento .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPITOLO IV - NORME PER GLI IMPIANTI INTERNI .....</b>	<b>18</b>
<b>Art. 34 – Prescrizioni e collaudi.....</b>	<b>18</b>
<b>Art. 35 - Collegamenti di impianti ed apparecchi.....</b>	<b>18</b>
<b>Art 36 – Impianti di pompaggio .....</b>	<b>18</b>
<b>Art. 37 - Serbatoi.....</b>	<b>18</b>
<b>Art. 38 - Modifica degli impianti.....</b>	<b>18</b>
<b>Art. 39 – Danni e responsabilità .....</b>	<b>19</b>
<b>Art. 40 – Vigilanza .....</b>	<b>19</b>
<b>Art 41 – Identificazione dei dipendenti .....</b>	<b>19</b>
<b>Art 42 - Prescrizioni generali .....</b>	<b>19</b>
<b>Art 43 – Sospensione dell'erogazione dell'acqua .....</b>	<b>19</b>
<b>Art. 44 – Reclami .....</b>	<b>20</b>
<b>Art. 45 - Sanzioni .....</b>	<b>20</b>
<b>Art. 46 - Applicabilità del diritto - Controversie .....</b>	<b>20</b>
<b>Art. 47 – Obbligatorietà del rispetto del presente Regolamento .....</b>	<b>20</b>
<b>Art. 48 – Decorrenza .....</b>	<b>20</b>
<b>ALLEGATO A - Costi per prestazioni accessorie .....</b>	<b>21</b>
<b>ALLEGATO B.....</b>	<b>22</b>
<b>Linee guida per sospensione dell'erogazione conseguente uno stato di accertata morosità.....</b>	<b>22</b>

## DEFINIZIONI

Agli effetti del presente Regolamento valgono le seguenti definizioni:

**Gestore del Servizio Idrico Integrato** (di seguito Gestore): il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato (SII). Il SII del Comune di Capri Leone viene espletato in economia.

**Carta del Servizio Idrico Integrato**: allegato del presente Regolamento, come parte integrante e sostanziale, che fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio. È redatta in attuazione delle direttive impartite dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e dal D.P.C.M. 29.4.1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato", integrata in attuazione della Delibera AEEGSI n. 655/2015 e successive modifiche ed integrazioni, riguardante la Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII).

**Acque destinate al consumo umano**: le acque trattate o non trattate, destinate ad uso potabile, per la preparazione di cibi e bevande, o per altri usi domestici.

**Fornitura idrica**: somministrazione, tramite l'intero complesso acquedottistico, di acqua destinata al consumo umano secondo gli standard previsti dal DPCM 4 marzo 1996 "*Disposizioni in materia di risorse idriche*", riportate nella Carta del Servizio Idrico Integrato.

**Impianto di distribuzione interno**: le condutture, i raccordi, le apparecchiature installati dopo il punto di consegna. La delimitazione tra impianto di distribuzione interno e rete di distribuzione esterna, di seguito denominato punto di consegna, è costituito di norma dal misuratore di consumi (contatore).

**Rete di distribuzione esterna**: le condutture, i raccordi, le apparecchiature installati a monte del punto di consegna, di esclusiva competenza del Gestore.

**Allacciamento**: opere necessarie alla fornitura dell'acqua all'utenza. Comprende, secondo quanto previsto negli allegati al Regolamento: l'opera di presa dalla condotta principale (ovvero lo stacco sulla stessa), la tubazione di allacciamento e i dispositivi idraulici necessari al collegamento fra l'opera di presa ed il misuratore di consumi.

**Allacciamento fuori standard**: tra i lavori definiti complessi o fuori standard rientrano i seguenti casi:

- lunghezza della derivazione maggiore di 20 metri;
- realizzazione di impianto di sollevamento intermedio;
- diametro della derivazione maggiore di due pollici;
- interferenza con strade provinciali, regionali e statali attraversamenti di fossi, torrenti, fiumi, ferrovie, o di aree soggette a vincolo;
- attraversamento di sottoservizi con fasce di rispetto molto vincolanti che determinano una richiesta di autorizzazione non ordinaria.

**Allacciamento congiunto**: allacciamento eseguito in seguito alla richiesta contemporanea di allacciamento alla rete idrica e alla rete fognaria.

**Punto di consegna**: delimita la rete di distribuzione esterna dall'impianto di distribuzione interno e le relative competenze. È posizionato al limite fra la proprietà privata e quella pubblica; di norma è rappresentato dal misuratore dei consumi (definito all'art.17); quando quest'ultimo è ubicato all'interno della proprietà privata dell'utente titolare del contratto di fornitura, il punto di consegna sarà individuato comunque al limite della proprietà pubblica. Per le forniture già in atto alla data di approvazione del presente Regolamento, se il contatore è interno alla proprietà privata dell'utente titolare del contratto di fornitura il punto di consegna sarà individuato comunque al limite della proprietà pubblica, se il contatore è esterno sarà individuato dal contatore. Nei casi di condotte che insistono in proprietà privata non dell'utente titolare del contratto di fornitura il Gestore si riserva di individuare il punto di consegna.

**Servizio Idrico Integrato (SII)**: è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

**Cliente:** è il Cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza.

**Contratto di utenza:** è il contratto di fornitura che il Cliente stipula con il Gestore.



## CAPITOLO I – NORME GENERALI

### Art. 1 – Oggetto

Il presente regolamento disciplina le modalità di fornitura dell'acqua per gli usi domestici e assimilabili.

L'utilizzo per usi domestici è da ritenersi prioritario rispetto ad ogni altro uso. Pertanto, qualsiasi altro tipo di fornitura può essere in ogni momento revocata oppure temporaneamente sospesa, qualora la prosecuzione della fornitura stessa possa recare grave nocumento al servizio di distribuzione di acqua ad uso domestico, senza che ciò possa costituire titolo per risarcimento dei danni.

### Art. 2 – Richiesta e condizioni per la fornitura dell'acqua e l'allacciamento alla rete idrica - Voltura o Subentro

Per ottenere la fornitura e/o l'allacciamento alla rete idrica è necessario presentare domanda al Gestore che eroga il servizio, preferibilmente utilizzando gli appositi moduli predisposti dal Gestore stesso e corredati dalle relative istruzioni per la compilazione e dall'elenco della eventuale documentazione da allegare.

Tutta la modulistica necessaria, unitamente alle istruzioni per la compilazione e presentazione della domanda, viene messa a disposizione presso gli Uffici Comunali.

La domanda di fornitura deve essere inoltrata dal soggetto che utilizza di fatto l'immobile e quindi anche la relativa fornitura d'acqua.

Nella domanda di allacciamento dovrà essere specificato il tipo di impiego dell'acqua potabile per il quale si richiede l'allacciamento, l'ubicazione dell'immobile e il diametro della rete interna di distribuzione (esistente o di progetto).

Per le modalità di perfezionamento delle richieste si rimanda agli artt. 5 e 6.

Il Gestore si impegna ad accettare ogni richiesta ad esso pervenuta, nei limiti della capacità della rete idrica in gestione e dei propri impianti, assicurando la priorità gli usi di tipo domestico. Qualora la domanda non possa essere accolta a causa dell'inadeguatezza strutturale della rete idrica, o per comprovati motivi tecnici, ovvero quando l'attivazione di un nuovo allacciamento possa causare disservizi alle utenze preesistenti, il Gestore provvederà a sospendere tale richiesta salvo accoglierla successivamente non appena saranno venute meno tutte le condizioni ostative individuate. In entrambi i casi si provvederà ad informare il richiedente fornendogli tutte le indicazioni necessarie.

La **Voltura** consiste nel variare l'intestazione di un contratto di fornitura ancora attivo. Se il contratto risulta già cessato si parla di **subentro**.

### Voltura

Nel caso di **contratto di fornitura ancora attivo** (contatore aperto), è importante presentare la **richiesta di voltura** contestualmente alla **richiesta di cessazione** del precedente utilizzatore in modo da garantire il mantenimento della fornitura attiva, con rapida regolarizzazione della pratica. Entrambi i soggetti interessati (volturante e cessante) dovranno fornire la lettura del contatore, che verrà fissata come lettura di inizio per chi voltura, di chiusura per chi cessa.

Se il Volturante è un Erede (per decesso dell'intestatario effettivo) non saranno addebitati costi, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi.

## **Subentro**

Nel caso di **contratto di fornitura già cessato** (contatore chiuso), **la richiesta di subentro** prevede la riapertura del contatore nei tempi previsti dalla Carte dei Servizi in vigore. E' necessario fornire anche la lettura del contatore.

### **Art. 3 – Punto di consegna, pressione di fornitura e portata massima derivabile**

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 del D. lgs. n. 31 del 2.2.2001 il punto di consegna coincide generalmente con la posizione del contatore.

La fornitura dell'acqua è effettuata dal Gestore alla bocca di uscita del contatore, collocato ai sensi del successivo art. 20 alle normali condizioni di esercizio della rete.

### **Art. 4 – Titolarità del contratto**

L'acqua viene di norma somministrata agli stabili ubicati in zone servite dalla rete idrica, mediante la realizzazione di una presa per ciascun'utenza, se possibile, o per ogni singolo fabbricato (nei casi di vecchie costruzioni). L'utenza sarà di norma intestata al reale fruitore del servizio anche se non proprietario dell'immobile.

In caso di Amministrazione Condominiale, l'utenza dovrà essere intestata all'Amministratore del condominio.

L'intestatario sarà pienamente responsabile nel caso di inadempienze nei confronti del presente regolamento.

### **Art. 5 - Modalità di perfezionamento del contratto di fornitura**

Per avere diritto alla fornitura, il richiedente, oltre al pagamento del corrispettivo previsto per l'eventuale allacciamento (vedi art. 6) e delle competenze accessorie previste dal presente regolamento, dovrà provvedere alla firma del contratto, documento che impegna il Gestore alla fornitura dell'acqua.

All'atto della stipula del contratto, il richiedente certifica, nelle forme di legge, la disponibilità dell'immobile in qualità di proprietario o utilizzatore, la regolarità dello stesso in riferimento alle norme urbanistiche vigenti.

L'intestatario dell'utenza dovrà esibire al gestore il suo documento di identità, titolo di proprietà o contratto di affitto e dati catastali dell'immobile.

Ad ogni contratto corrisponde l'installazione di un solo contatore.

### **Art. 6 – Modalità di perfezionamento della richiesta di allacciamento**

A seguito della domanda di allacciamento, il Gestore fisserà un appuntamento per effettuare un sopralluogo sul posto in presenza del soggetto richiedente o di un suo incaricato; detto sopralluogo sarà utile ai fini della verifica della regolarità dei lavori preliminari all'allaccio.

I lavori di installazione del misuratore saranno eseguiti dal Gestore in proprio o anche per il tramite di imprese dallo stesso individuate. Le spese di allaccio saranno a carico del richiedente e pagate preventivamente all'allaccio del misuratore.

Il misuratore dovrà essere posizionato all'esterno dell'abitazione in luogo facilmente accessibile al personale addetto e, a tal uopo, dovrà essere realizzato, da parte dell'utente, il relativo alloggiamento secondo le modalità concordate col Gestore.

**Art. 7 – Durata del contratto di fornitura**

Il contratto, che ha decorrenza dal momento dell'allaccio da parte dell'utente, ha validità fin quando non interviene disdetta da una delle parti.

**Art. 8 – Modalità di recesso dal contratto. Riattivazione**

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura (ad esempio gli inquilini allo scadere del contratto di locazione), devono darne comunicazione scritta al Gestore e recarsi presso gli uffici comunali per la chiusura contabile dell'utenza.

Oltre al consumo rilevato sarà addebitata all'utente anche parte della quota fissa calcolata, in maniera proporzionale, in funzione alla data di cessazione.

In mancanza di tale disdetta, il titolare del contratto resta unico responsabile nei confronti del Gestore e dei terzi e ne risponde per ogni implicazione economica o di carattere civile ovvero penale.

Qualora l'intestatario del contratto in essere risulti irreperibile, la richiesta di recesso potrà essere sottoscritta anche dall'utente che subentra, che dovrà dimostrare la titolarità all'utilizzo dell'immobile e la data di decorrenza di tale titolo.

In questo caso il precedente contratto potrà essere recesso d'ufficio ma l'attivazione della nuova utenza resta subordinata al pagamento delle quote fisse e dei consumi riconducibili al nuovo utente. In caso di decesso dell'intestatario la disdetta può essere effettuata dagli eredi o, in mancanza, anche d'ufficio. In ogni caso, gli eredi rimangono responsabili degli impegni contrattuali e delle eventuali somme rimaste a debito sull'utenza.

La riattivazione del contatore (e/o dell'utenza) potrà essere fatta esclusivamente dal Gestore, solo dopo che sia stato perfezionato il relativo contratto di fornitura da parte dell'utente che subentra. In difetto di ciò, il consumo di acqua sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge civili e penali.

**Art. 9 – Tipo di utenze**

Ai fini dell'utilizzazione restano definiti i seguenti tipi di utenza:

- a) Uso domestico residenziale;
- b) Uso domestico non residenziale;
- c) Uso condominiale;
- d) Uso industriale;
- e) Uso commerciale-artigianale;
- f) Uso agricolo zootecnico;
- g) Uso pubblico non disalimentabile;
- h) Uso pubblico disalimentabile;
- i) Uso cantiere o altri usi;

**Art. 10 – Forniture particolari e speciali**

Il Gestore si riserva la facoltà di concedere forniture straordinarie e temporanee in casi particolari utilizzando collegamenti provvisori alle bocche antincendio, alle fontane, o ad altre prese esistenti sulla rete.

La fatturazione dei relativi consumi avverrà successivamente in base alle misure dei consumi oppure a valutazioni che saranno svolte caso per caso con criteri di analogia e destinazione d'uso prevalente.

#### **Art. 11 – Tariffe e corrispettivi**

a) Le tariffe di erogazione del servizio idrico integrato e le modalità di applicazione delle stesse sono determinate e approvate dall'Ente Gestore secondo quanto disposto in materia da parte dell'ARERA a cui è demandato il compito istituzionale di verificarle e approvarle definitivamente ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012 e successive modifiche ed integrazioni.

b) Il piano tariffario sarà predisposto con il criterio dell'ISORICAVO, cioè garantendo la copertura del 100% dei costi effettivi del Servizio Idrico Integrato.

c) Tutte le eventuali imposte, comunque dovute per legge o regolamento, inerenti la fornitura ed i consumi dell'acqua sono a carico dell'Utente ed il loro importo è esposto nelle fatture.

d) In via transitoria, per gli **utenti con contatore guasto o illeggibile**, sarà previsto l'addebito di un consumo sulla base della media aritmetica dei consumi regolari del biennio precedente o dell'anno precedente in caso di durata minore, da ricalcolare e conguagliare alla prima fatturazione conseguente la prima lettura utile.

#### **Art. 12 – Divieto di subfornitura**

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

#### **Art. 13 – Sospensione o revoca della fornitura**

E' vietato utilizzare gli impianti di fornitura dell'acqua per uso diverso da quello richiesto, pena la sospensione immediata della fornitura stessa senza obbligo di alcun preavviso da parte del Gestore e l'eventuale successiva risoluzione del contratto di fornitura.

#### **Art. 14 – Obblighi, responsabilità dell'Utente, divieti.**

All'utente è richiesta tutta la diligenza e le attenzioni necessarie affinché siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti gli impianti, i materiali e gli apparecchi di proprietà del Gestore installati presso l'utenza stessa.

In particolare l'Utente dovrà:

- segnalare tempestivamente al Gestore eventuali danni o deficienze di qualsiasi genere sulla condotta a monte del contatore;
- ricercare ed eventualmente eliminare immediatamente qualunque guasto sulle proprie condotte a valle del contatore che possa provocare dispersioni d'acqua;
- utilizzare tutte le precauzioni necessarie affinché eventuali rotture, in un qualunque punto dell'allacciamento, non causino danni per allagamenti o altro;
- effettuare l'autolettura dei consumi idrici, registrati dal contatore, ogni qualvolta gli sia richiesto dal Gestore;

L'Utente è pertanto responsabile dei danni ascrivibili a sua colpa od incuria ed è tenuto a rimborsare eventuali spese per le riparazioni.

È fatto espressamente divieto di:

- collegare pompe di qualunque natura e tipologia direttamente alla tubazione di allacciamento;
- fare uso dell'acqua potabile per scopi diversi da quelli previsti nel contratto di fornitura.

**Art. 15 – Interruzioni della fornitura provocate dal danneggiamento del gruppo contatore**

L'Utente dovrà porre estrema cura nel proteggere il punto di consegna, soprattutto nelle parti dell'impianto maggiormente esposti. In particolare dovrà provvedere alla protezione del gruppo di misura e dell'intero allacciamento mediante adeguati accorgimenti, segnalando tempestivamente al Gestore eventuali danni al contatore.

In nessun caso il Gestore potrà essere ritenuto responsabile per la mancanza d'acqua causata dal danneggiamento del gruppo contatore.

**Art 16 – Interruzioni e irregolarità del servizio**

Il Gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni, limitazioni di fornitura o diminuzione di pressione dovuti a causa di forza maggiore quali guasti od incidenti, scioperi, ecc.. In nessuno dei casi il titolare del contratto di fornitura avrà diritto al risarcimento dei danni. Solamente in caso di interruzione programmata del servizio, il Gestore si impegna a dare preventivo avviso mediante idonee modalità.

Sovrappressioni: il gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali danni provocati da aumenti di pressione nella rete di distribuzione qualora l'Utente non abbia provveduto all'installazione di un riduttore di pressione a valle del contatore ed al mantenimento della piena efficienza del dispositivo.

Torbidità: il Gestore non assume alcuna responsabilità per l'occasionale presenza di torbidità e depositi nell'acqua erogata oltre il valore massimo ammissibile dovuti ad eventi pluviometrici eccezionali, alla riparazione di guasti sulla rete, al prolungato mancato utilizzo del servizio, alla vetustà delle tubazioni di allacciamento o alla struttura ad albero della rete di distribuzione.

Il Gestore si impegna comunque ad adottare tutte le cautele necessarie per prevenire o comunque limitare i temporanei disservizi di cui ai punti precedenti.

**Art. 17 – Sopralluoghi e verifiche**

Risulteranno a carico dell'Utente gli interventi conseguenti a richieste inoltrate al Gestore per verificare cause di inconvenienti nel servizio di erogazione qualora dette cause risultino non imputabili al Gestore stesso.

## CAPITOLO II ALLACCIAMENTI – APPARECCHI DI MISURA

### **Art. 18 – Allacciamento**

Si intende per allacciamento l'insieme di tutte le opere civili ed idrauliche atte all'approvvigionamento idrico di una o più utenze poste anche in immobili diversi.

Il Gestore procede all'allacciamento alla rete nel rispetto delle norme e condizioni previste nel presente regolamento.

Spetta al Gestore determinare le caratteristiche tecniche e fisiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al percorso delle diramazioni ed alla posizione del contatore.

Il richiedente dovrà garantire che il percorso adottato rimanga accessibile e ispezionabile.

### **Art. 19 – Collocazione del contatore**

Ogni utenza dovrà essere dotata di rispettivo misuratore.

Il gruppo di misura si compone delle seguenti parti ordinate da monte a valle:

- rubinetto di arresto (a carico dell'utente);
- contatore con sigillo;
- valvola di ritegno;
- giunto dielettrico;
- riduttore di pressione (a carico dell'utente).

Tutti i dispositivi sono obbligatori. È ammesso anche l'utilizzo di singoli apparecchi dotati di più funzioni.

Ogni altro apparecchio (ad esempio un filtro), potrà essere installato dall'Utente solamente a valle della valvola di ritegno.

Ogni dispositivo posto a valle del contatore è di proprietà dell'Utente cui spetta ogni onere per l'installazione e la manutenzione.

I contatori dovranno essere collocati in luogo idoneo e di facile accesso per le operazioni di lettura e manutenzione, tale luogo si dovrà stabilire in accordo con il servizio acquedotto.

L'installazione dei contatori sarà fatta in apposite nicchie nell'immediata vicinanza del muro di cinta perimetrale.

In particolare, per immobili con due o più utenze di tipo condominiale, l'installazione dei contatori potrà avvenire, in deroga, all'interno di spazi comuni purché facilmente accessibili, protetti dagli agenti atmosferici ed in posizioni atte a consentire una facile manutenzione e lettura.

Per i contatori già installati alla data di entrata in vigore della presente carta dei servizi, il gestore potrà prescrivere l'esecuzione dei lavori necessari per rendere agevole la lettura disponendo, eventualmente, una diversa ubicazione del contatore.

Ove l'utente non vi provveda entro i 60 giorni successivi alla notifica della prescrizione potrà essere disposta la sospensione dell'erogazione.

### **Art. 20 – Proprietà**

#### **Proprietà degli allacciamenti**

La proprietà degli allacciamenti realizzati è del Gestore che si riserva la possibilità di utilizzare la parte di allacciamento posta a monte del contatore per effettuare eventuali nuove derivazioni senza che l'Utente possa richiedere indennizzi di alcun genere.

#### **Proprietà delle tubazioni**

Gli impianti e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua dal limite della proprietà pubblica sono di proprietà dell'utente che deve provvedere alla loro manutenzione, nel rispetto delle vigenti norme in materia e di quelle prescritte dal Gestore. Fatta eccezione per le reti di distribuzione che attraversano proprietà private al fine di servire altri utenti, le tubazioni si intendono di proprietà comunale fino al limite con la proprietà privata dell'utente.

L'utente deve adottare tutti i provvedimenti atti a prevenire dispersioni di acqua sull'impianto di propria competenza.

Gli impianti per la distribuzione dell'acqua nell'interno della proprietà privata, a valle del punto di consegna coincidente con il confine della proprietà pubblica, sono realizzati a cura e spese dell'utente.

Gli impianti di nuova realizzazione, e nei casi di manutenzione straordinaria devono essere eseguiti secondo le disposizioni vigenti in materia. Nel caso in cui vengano riscontrate irregolarità, il Gestore può sospendere la fornitura senza alcun preavviso, riattivandola solo dopo che l'utente avrà eseguito, a sua cura e spese, le necessarie modifiche.

Gli utenti rispondono della buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Il Gestore inoltre non assume nessuna responsabilità per i danni procurati dal cattivo funzionamento degli impianti interni medesimi.

#### **Art. 21 – Oneri di allacciamento**

I nuovi allacciamenti saranno realizzati esclusivamente ed integralmente dal Gestore con personale proprio o tramite impresa esterna da questi incaricata, indipendentemente dalla posizione del contatore. All'Utente sarà richiesto un diritto di allaccio in funzione del diametro della rete interna di distribuzione.

La richiesta dei lavori di installazione del misuratore, non impegnano il Gestore alla fornitura dell'acqua, che sarà concessa solo quando sarà formalizzato il relativo contratto.

#### **Art. 22 – Oneri di manutenzione**

La manutenzione sulle tubazioni di allacciamento fino al contatore compreso sarà effettuata dal Gestore a sua cura e spese, fatta salva la verifica di eventuali danni imputabili a terzi o all'utente stesso.

#### **Art. 23 – Disposizioni varie**

Gli allacciamenti esistenti in derivazione dalla condotta principale comportano la responsabilità in solido delle utenze interessate.

Il personale tecnico del Gestore ha la facoltà di ispezionare in qualsiasi momento le opere costituenti l'allacciamento e di farle eventualmente modificare qualora ritenga che esse siano di pregiudizio al buon funzionamento dell'impiantistica idraulica. A tale effetto non potrà mai essere negato dall'utente agli incaricati l'accesso alla sua proprietà.

In particolare, l'utente non potrà impedire al Gestore di effettuare la riparazione di perdite sull'allacciamento, anche nella porzione ricadente su suolo privato.

#### **Art. 24 – Contatori – Manutenzione**

I contatori, compresi quelli esistenti, sono di proprietà del Gestore che ne stabilisce il tipo ed il calibro, in relazione alla natura della fornitura che l'Utente è tenuto a dichiarare al momento della stipula del contratto.

Il Gestore, a mezzo di propri incaricati muniti di tesserino di riconoscimento, avrà libero accesso ai propri impianti ed al contatore installato anche entro la proprietà privata per le necessarie verifiche e la rilevazione dei consumi.

Il Gestore ha inoltre la facoltà di sostituire i contatori per necessità tecniche o di malfunzionamento; nel caso di variazione di portata per mutate esigenze e/o caratteristiche dell'utenza, il Gestore si riserva di addebitare all'Utente le spese relative.

#### **Art. 25 – Custodia dei contatori**

L'Utente ha l'obbligo di mantenere sgombri e puliti gli alloggiamenti dei contatori.

Tutti gli apparecchi di misura vengono dotati di apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore. Qualora il personale dipendente del Gestore accerti la manomissione del sigillo, dovrà provvedere all'immediato ripristino dello stesso addebitando all'Utente le relative spese secondo quanto espressamente previsto nella tariffa. La ripetuta rimozione del sigillo o qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore, possono comunque dar luogo ad azione giudiziaria contro l'Utente, alla sospensione immediata dell'erogazione ed alla risoluzione del contratto di fornitura.

Il Gestore può inoltre ordinare in qualsiasi momento lo spostamento di misuratori posti in luoghi non facilmente accessibili ai propri tecnici.

#### **Art. 26 – Usi impropri della Risorsa**

Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:

- a) sigilli manomessi, anche senza prelievo abusivo;
- b) spostamento non autorizzato del misuratore;
- c) manomissione e rottura del contatore, anche senza prelievo abusivo;
- d) presenza di by pass su condotta fornita di misuratore;
- e) inversione del misuratore;
- f) prelievo abusivo da bocca antincendio;
- g) allaccio in fognatura in assenza di nulla osta;
- h) perdita;
- j) utilizzo diverso da quello indicato nel contratto;
- k) Cessione a terzi senza esplicita autorizzazione del gestore ed alle condizioni e modalità dallo stesso ufficio stabilite.

E' fatto divieto di prelevare acqua senza un regolare contratto o allacciandosi senza l'intervento del gestore sulla rete idrica, di utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli consentiti dal regolamento, di prelevare l'acqua senza un idoneo contatore o di prelevarne, anche parzialmente, mediante presa a monte del contatore.

Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti se non espressamente autorizzati dal Gestore.

I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti esclusivamente per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura e con le modalità in esso specificate. E', pertanto, vietato l'uso dell'acqua per destinazioni anche parzialmente diverse da quelle dichiarate ed autorizzate; anche tali prelievi sono comunque considerati abusivi.

Si considera Uso Improprio anche l'allaccio alla rete fognaria in assenza di regolare contratto. L' Utente che deve eseguire eventuali lavori è obbligato a informarsi, presso gli uffici comunali preposti, sull'esatta ubicazione delle condutture stradali e delle reti idriche, affinché non siano recati danni alle stesse.

I prelievi abusivi accertati sono assoggettati al rimborso dell'acqua consumata, al rimborso delle spese sostenute per ricerche e accertamenti ispettivi, al rimborso dei danni sulle condotte di



adduzione, al rimborso dei costi di rifacimento della derivazione e del gruppo di misura e del relativo alloggiamento e di ogni altro adeguamento impiantistico.

In caso di allaccio in fogna senza contratto, l'utente sarà tenuto al rimborso delle spese per il servizio di fognatura fruito, calcolato sulla base dell'acqua prelevata, oltre che degli ulteriori importi.

Qualora siano provocati guasti alle tubazioni per negligenza o colpa di chi esegue lavori in prossimità delle tubazioni stesse, il gestore ha diritto al rimborso conseguente all'interruzione effettuata e per le dispersioni di acqua riscontrate secondo quanto previsto in Regolamento Comunale. La riparazione, sarà ovviamente, eseguita a spese di chi ha provocato il guasto.

Ogni danno e la conseguente spesa derivanti da incuria o manomissione del contatore sono a carico dell'utente, che per casi più gravi potrà anche essere sospeso dall'utenza.

Nel caso di uso differente da quello autorizzato nel contratto (o la modifica d'uso successiva alla stipula del contratto e non comunicata), ovvero i casi di mancata comunicazione del subentro da parte del reale utilizzatore del servizio, l'utente deve saldare il consumo pregresso alla tariffa corretta per la tipologia d'uso effettiva e si applica la penale prevista nel regolamento comunale, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.

Nei casi di uso del servizio senza contratto, o senza Nulla Osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato, di rottura dolosa o inversione del contatore, l'utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso contestualmente alla penale prevista nel Regolamento Comunale e ad eventuali rimborsi per spese di ricerca e/o costi di verifica e istruttoria.

**CAPITOLO III**  
**RILEVAZIONE DEI CONSUMI - CALCOLO DEI CORRISPETTIVI – MODALITA' DI PAGAMENTO**

**Art. 27 – Rilevazione dei consumi**

- a) Ai fini della determinazione dei consumi, l'erogazione del servizio ha inizio dalla data effettiva dell'attivazione del contatore. L'unità di misura utilizzata è il metro cubo.  
L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale del Gestore l'accesso ai contatori per il rilievo dei consumi. In caso di assenza dell'Utente al momento della lettura, l'incaricato lascerà una cartolina sulla quale l'Utente dovrà riportare i dati dei consumi e successivamente consegnarla o inviarla agli uffici competenti secondo le modalità consentite (posta, fax, e-mail, portale web, autolettura). La lettura dei contatori può essere eseguita ad intervalli regolari stabiliti dal Gestore, che ha comunque facoltà di eseguire letture supplementari di controllo a vantaggio dell'Utente.
- b) È prevista altresì la possibilità di autolettura dei contatori da parte dell'utente da effettuarsi su apposito modulo lasciato dal personale incaricato o inviato al domicilio dell'utente, ovvero via portale Web. Quando richiesta, l'autolettura deve considerarsi obbligatoria.
- c) Qualora l'utente accerti degli inconvenienti nella rilevazione dei propri consumi (contatore sporco, vetro rotto, ecc.), dovrà, comunque, restituire la scheda di autolettura riportando in essa specificatamente quanto riscontrato.
- d) In caso di accertata impossibilità di rilevare i consumi, sia da parte degli addetti, sia da parte dell'utente, la fatturazione sarà effettuata sulla base della media aritmetica dei consumi regolari del biennio precedente o dell'anno precedente in caso di durata minore. In mancanza di questi elementi, verrà addebitato un consumo medio pari a 15 mc/mese, da ricalcolare e conguagliare alla prima fatturazione conseguente la prima lettura utile.

**Art. 28 – Contatori multiutenza e promiscui**

Si intende per contatore multiutenza quello che alimenta più unità immobiliari distinte, facenti parte o meno di un unico fabbricato.

Nelle abitazioni esistenti, qualora per motivi tecnici non sia possibile la separazione degli impianti idrici interni, è ammessa la presenza di contatori multiutenza (per esempio vecchi fabbricati). In tale caso verrà sottoscritto un unico contratto in seguito al quale i consumi saranno addebitati mediante l'emissione di una unica fattura intestata al soggetto che avrà sottoscritto il contratto stesso.

I proprietari, qualora provvedano al rifacimento integrale dell'impianto o alla straordinaria manutenzione dello stesso, sono obbligati ad effettuare la separazione delle tubazioni di alimentazione per consentire la posa di un contatore per ciascuna utenza.

**Art. 29 – Guasti ai contatori ed accessori**

L'eventuale sostituzione dei contatori, salvo i casi di danneggiamento per dolo o per colpa dell'Utente, è a carico del Gestore.

I contatori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione del Gestore ed esclusivamente a mezzo di suoi incaricati.

**Art. 30 – Verifica dei contatori a richiesta dell'Utente**

Qualora un Utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore, il Gestore dispone le opportune verifiche da effettuarsi a mezzo idonee apparecchiature.

L'Utente, o persona da questi delegata, potrà assistere alle prove in argomento. Della verifica del contatore sarà redatto apposito verbale da sottoscrivere anche dall'Utente se presente. Nel caso che la verifica dimostri un irregolare funzionamento il Gestore provvederà anche al rimborso o al recupero di eventuali errate fatturazioni. A tal fine saranno presi in considerazione i parametri di consumo stimato di al precedente art. 27. In ogni caso il contatore sarà sostituito senza onere alcuno a carico del Utente.

Se invece la verifica comprova l'esattezza di funzionamento del contatore entro i limiti di tolleranza previsti dalle normative in vigore, il Gestore confermerà i consumi precedentemente riscontrati addebitando, in aggiunta, eventuali spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica.

**Art. 31 – Consumi eccessivi per rotture all'impianto a valle del contatore**

Di norma, è considerato consumo eccessivo un consumo rilevato superiore al 150% del precedente. Il Gestore non assume in merito alcun obbligo di richiamare l'attenzione dell'utente su eventuali consumi eccessivi, anche se sproporzionati, pur adoperandosi per quanto possibile a segnalare all'Utente tali anomalie.

**Art. 32 – Pagamento dell'acqua erogata e relative modalità**

Ogni fornitura di acqua, a qualsiasi titolo avvenuta, è a carico dell'Utente. L'acqua è pagata in ragione di quanto indicato dal contatore e secondo le rilevazioni fatte dal Gestore.

La fattura sarà calcolata sempre suddividendo il consumo secondo fasce tariffarie applicate al consumo .

La fattura conterrà gli importi dovuti per le seguenti voci:

- quote fisse riferite alla categoria di utenza;
- tariffa di acquedotto sul consumo riferito alla categoria di utenza secondo l'articolazione tariffaria applicata, comprensiva delle quote di eccedenze, se presenti;
- eventuali indennità di mora e recupero spese generali di esazione;
- tariffe di fognatura e depurazione secondo la tariffa in vigore;
- eventuali addebiti per sospensione e riattivazione del servizio;
- recupero spese postali se dovute ed in quanto compatibili con la normativa di settore;
- oneri fiscali.

La fattura sarà recapitata nel luogo di fornitura o ad altro indirizzo indicato dall'Utente che dovrà provvedere al pagamento integrale secondo le modalità ed i termini indicati nella fattura stessa. Tali modalità e termini potranno variare nel corso del contratto, garantendo in ogni caso un periodo non inferiore a 20 giorni tra la data di emissione ed il termine di pagamento.

In casi particolari potranno essere effettuate rateizzazioni sull'importo delle fatture emesse.

Possono essere concesse rateizzazioni nelle misure sotto indicate:

- a) Per importi compresi tra Euro 100,00 ed Euro 200,00: Rate n. 3
- b) Per importi compresi tra Euro 201,00 ed Euro 350,00: Rate n. 4
- c) Per importi compresi tra Euro 351,00 ed Euro 500,00: Rate n. 6
- d) Per importi superiori ad Euro 500: Fino ad un massimo di 8 rate.

Il pagamento potrà essere effettuato dall'Utente o dall'Istituto di Credito da questi delegato e regolarmente convenzionato con il Gestore.

### **Art. 33 – Mancato pagamento**

Qualora l'Utente ritenga errati gli importi addebitati nella fattura, ha la facoltà di richiedere al Gestore l'eventuale rettifica motivandone le ragioni. La relativa domanda in carta semplice deve essere presentata entro il termine della data di scadenza indicata nell'avviso di pagamento. A sua volta il Gestore darà riscontro alla richiesta entro i 30 giorni dal termine previsto per la scadenza dei pagamenti. Se le motivazioni fornite saranno accolte, il Gestore provvederà ad emettere una nuova fattura corretta fissando i termini di pagamento in 20 giorni dalla data di emissione. In caso contrario l'Utente dovrà provvedere al pagamento della fattura entro il termine di 20 giorni dalla data di comunicazione del mancato accoglimento della sua richiesta.

In ogni caso, in difetto di pagamento trascorsi tre giorni dalla scadenza fissata, da considerarsi come ritardo da parte dell'Utente, sarà applicata automaticamente e senza necessità di comunicazione alcuna, un'indennità di tardato pagamento pari al tasso di interesse legale per gli effettivi giorni di ritardo.

Il Gestore, in caso di mancato adempimento, invia all'Utente, mediante raccomandata A.R., idoneo sollecito di pagamento, indicante gli estremi della fattura sollecitata. Le relative spese andranno addebitate all'Utente.

Gli addebiti sopra indicati non dovranno essere applicati, qualora l'Utente abbia tempestivamente ed adeguatamente segnalato al Gestore il ritardato ricevimento della bolletta.

Allo scopo di migliorare la qualità del servizio e di eliminare la necessità di segnalare e comprovare il ritardato o mancato recapito, il Gestore utilizzerà ove possibile e conveniente modalità di consegna delle fatture con tracciamento e certificazione.

Il ritardo nel pagamento dei corrispettivi dovuti determinerà l'avvio della procedura di recupero credito dettagliatamente descritta nell'allegato B al presente regolamento.

## CAPITOLO IV - NORME PER GLI IMPIANTI INTERNI

### **Art. 34 – Prescrizioni e collaudi**

L'impianto per la distribuzione dell'acqua dopo il contatore e la relativa manutenzione sono eseguiti a cura e spese dell'Utente, in osservanza delle norme vigenti in materia. Il Gestore si riserva di formulare prescrizioni speciali sugli impianti interni di competenza del Utente ritenute necessarie al funzionamento delle reti e degli impianti da esso gestiti. In forza di ciò, qualora l'installazione non fosse ritenuta idonea, il Gestore potrà sospendere la fornitura dell'acqua, previo preavviso scritto o anche in assenza di preavviso qualora sussistano ragioni di sicurezza, ferma restando la sua estraneità ad ogni responsabilità per danni a persone o a cose derivanti dall'impianto di proprietà dell'Utente.

Ogni impianto idraulico a valle del contatore dovrà comunque essere stato soggetto a collaudo nonché di certificato di conformità ai sensi della L. 46/90.

### **Art. 35 - Collegamenti di impianti ed apparecchi**

È severamente vietato collegare alle condutture di acqua potabile apparecchi, tubazioni, impianti contenti vapore, acqua calda, acque non potabili o di altro acquedotto, o comunque commiste a sostanze estranee. È inoltre vietato collegare i tubi dell'acqua potabile con apparecchi a cacciata per W.C. senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti e galleggiante.

Tutte le bocche devono erogare acqua con zampillo libero e visibile al di sopra del livello massimo consentito dai recipienti ricevitori.

L'impianto interno deve essere elettricamente isolato dalla rete di competenza del Gestore con apposito giunto dielettrico isolante, e non può essere assolutamente utilizzato come prese di terra per il collegamento di impianti elettrici.

Qualora l'Utente prelevi acqua da pozzi, sorgenti autonome o da altre condotte, non è assolutamente ammessa l'esistenza di connessioni tra gli impianti interni diversamente forniti.

### **Art 36 – Impianti di pompaggio**

Le installazioni per l'eventuale sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere realizzate in maniera tale da impedire il ritorno in rete dell'acqua pompata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature.

E' vietato in ogni caso l'inserimento diretto di pompe sulle condotte derivate da quelle stradali.

Gli schemi degli impianti di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti all'approvazione del Gestore che si riserva di prescrivere eventuali modifiche.

### **Art. 37 - Serbatoi**

Nel caso di accumulo di acqua nei serbatoi, la bocca di erogazione deve trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento.

### **Art. 38 – Modifiche degli impianti**

Il Gestore può ordinare in qualsiasi momento le modifiche che ritenga necessarie per il corretto funzionamento tecnico degli impianti e l'Utente è tenuto ad eseguirle entro i limiti di tempo che gli sono prescritti.

Da parte sua l'Utente non potrà apportare alcuna modifica:

- al punto dove si trova collocato il contatore;
- al punto di allacciamento sulla condotta principale.

In caso di inadempienza il Gestore ha facoltà di sospendere l'erogazione senza che l'Utente possa reclamare danni o considerarsi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

#### **Art. 39 – Danni e responsabilità**

Sono di stretta pertinenza dell'Utente la buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Il Gestore non può essere chiamato in alcun modo a rispondere dei danni che potessero derivare a terzi dagli impianti interni. Parimenti non può rispondere per eventuali danni provocati a seguito di necessarie manovre sulla rete idrica da essa gestita per cause ad esso non imputabili; è consigliato pertanto dotare gli impianti interni privati di adeguate protezioni onde salvaguardarli da eventuali danni.

#### **Art. 40 – Vigilanza**

Il Gestore ha sempre diritto di verificare e controllare le opere, le condutture, i misuratori e quant'altro di sua proprietà. Il personale, munito di tessera di riconoscimento, deve pertanto poter accedere agli impianti sia esterni che interni, per le periodiche verifiche di consumo, o per accertare alterazioni e guasti nelle condutture ed agli apparecchi misuratori e comunque per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, in armonia con quanto previsto dal regolamento e dal contratto.

In caso di opposizione o di ostacolo il Gestore si riserva il diritto di sospendere immediatamente la fornitura dell'acqua fino a che le verifiche abbiano potuto avere luogo e sia quindi stata accertata la regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi od indennizzi di sorta da parte dell'Utente.

Resta altresì salvo il diritto del Gestore di risolvere il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato.

#### **Art 41 – Identificazione dei dipendenti**

I dipendenti del Gestore sono muniti di tessera di riconoscimento che, nell'espletamento delle loro funzioni, dovranno esibire a richiesta.

#### **Art 42 - Prescrizioni generali**

L'Utente si impegna ad accettare ogni eventuale variazione che il Gestore ritenesse di dover apportare alla fornitura dell'acqua ed ai propri impianti, impegnandosi altresì a provvedere, a sua cura e spese, ad ogni modifica e sostituzione che si rendesse necessaria, in conseguenza di quanto sopra, per quanto attiene gli impianti interni e gli apparecchi di utilizzazione.

#### **Art. 43 – Sospensione dell'erogazione dell'acqua**

Oltre ai casi già specificatamente previsti, il Gestore si riserva il diritto di sospendere la fornitura dell'acqua quando:

- l'impianto ed il contatore risultino in posizione non idonea a seguito di modifiche ambientali eseguite senza preavviso;
- non sia regolarmente pagata la fattura dell'acqua in seguito ad esplicita comunicazione di sollecito;
- quando sia impedito l'accesso al personale del Gestore per la lettura del contatore e per ogni controllo e verifica ritenuti opportuni;
- siano state accertate perdite di acqua o guasti agli impianti;
- siano manomessi i sigilli al contatore; in tal caso l'Utente sarà penalizzato nella misura di un'ipotesi di consumo calcolato in funzione dell'utilizzo e per un periodo decorrente dalla data dell'ultima lettura effettuata dal Gestore;

- all'Utente intestatario ne subentri uno nuovo che non abbia eseguito la prescritta voltura del contratto;
- in ogni altro caso di mancata osservanza del presente regolamento.

L'Utente non potrà pretendere risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura.

#### **Art. 44 – Reclami**

L'Utente, salvo diversa espressa indicazione riportata nella domanda di concessione idrica o in una seguente comunicazione, elegge il proprio domicilio ai fini contrattuali nel luogo di fornitura dell'acqua, dove ogni comunicazione sarà inviata dal Gestore. Ogni reclamo dovrà essere comunicato al Gestore per iscritto. Non sono ritenuti validi reclami rivolti verbalmente al personale dipendente. Fanno eccezione le sole segnalazioni tecniche con carattere di urgenza (guasti, perdite ecc.).

#### **Art. 45 - Sanzioni**

Senza pregiudizio dell'azione penale nei confronti di chi ha eseguito o fatto eseguire l'installazione di contatori o allacciamenti d'acqua "in diretta" dalla rete idrica in mancanza dell'espletamento dei necessari adempimenti, e comunque per ogni tipo di violazione del vigente Regolamento, il Gestore regolarizza le situazioni sopra citate addebitandone gli oneri conseguenti per intero all'Utente.

In caso di violazione delle norme contenute nel presente Regolamento il Gestore provvederà ad applicare le sanzioni amministrative previste nell'Allegato A del presente Regolamento.

#### **Art. 46 - Applicabilità del diritto - Controversie**

Per quanto non previsto nel presente Regolamento sono applicabili le norme e le disposizioni vigenti. Per ogni controversia tra il Gestore e l'Utente è competente esclusivamente il Foro di Patti.

#### **Art. 47 – Obbligatorietà del rispetto del presente Regolamento**

Il presente regolamento è obbligatorio per tutti gli Utenti. Esso dovrà intendersi parte integrante di ogni contratto di fornitura senza che ne occorra la materiale trascrizione.

Il Gestore si riserva la facoltà di modificare le disposizioni contenute nel presente Regolamento.

#### **Art. 48 – Decorrenza**

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

**ALLEGATO A - Costi per prestazioni accessorie**

A1	Attivazione utenza	<i>Utenza Domestica</i>	€ 103,00
A2	Attivazione utenza	<i>Utenza non Domestica</i>	€ 103,00
A3	Attivazione utenza	<i>Utenza non domestica con diametro contatore superiore a 2 pollici</i>	€ 130,00
A3	Modifiche contrattuali		€ 30,00
A4	Voltura	<i>Utenza Domestica</i>	€ 52,00
A5	Voltura	<i>Utenza non Domestica</i>	€ 52,00
A6	Spostamento contatore	<i>Utenza domestica</i>	€ 25,00
A7	Spostamento contatore	<i>Utenza non domestica</i>	€ 30,00
A8	Voltura Eredi o familiari		gratuita
E	Verifica metrica contatore	<i>Escluso contatori guasti</i>	€ 50,00
F1	Sospensione erogazione per morosità		€ 50,00
F2	Riattivazione erogazione		€ 30,00
G1	Manomissione impianti		€ 200,00
G2	Prelievo abusivo di acqua	<i>Oltre consumo stimato</i>	€ 1.000,00



## ALLEGATO B

### Linee guida per sospensione dell'erogazione conseguente uno stato di accertata morosità

#### Premesse

Al fine di far fronte all'elevato livello di morosità riscontrato dal Comune nello svolgimento dell'attività concernente l'espletamento del servizio idrico integrato, si rende necessario procedere attraverso una politica volta a rendere efficace l'azione di recupero dei crediti vantati, ferma restando la necessità operare senza incorrere nel rischio di compiere "pratiche commerciali scorrette".

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 20, comma 2, del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 una pratica commerciale si definisce scorretta " *se è contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori* ".

La gestione del SII assolve a due distinte e convergenti funzioni di interesse pubblico: l'approvvigionamento della risorsa idrica, di carattere essenziale, e la tutela della medesima in chiave di protezione ambientale. In considerazione dell'obbligo di gestire il SII in condizioni di equilibrio economico e finanziario (articolo 117 del Decreto Legislativo n. 267/2000 e artt. 149 e 151 del Decreto Legislativo n. 152/06), il pagamento del servizio alla tariffa determinata al fine di coprire oltre i costi operativi anche la quota di ammortamento degli interventi di competenza dell'esercizio, deve consentire di disporre dei mezzi finanziari per la gestione stessa del SII, inclusa anche la auspicabile realizzazione degli investimenti, realizzando la duplice funzione di interesse pubblico sopra individuata.

In questo quadro, la tutela dei crediti commerciali realizza, dunque, una peculiare convergenza degli interessi del soggetto gestore e dei soggetti beneficiari, tanto che il legislatore ha previsto peculiari forme di tutela del credito, consentendo, in particolare, al gestore del SII di agire in autotutela, con la sospensione del servizio di fornitura d'acqua mediante distacco (D.P.C.M. 4 marzo 1996, art. 8.4.5; "Il gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente e la riprende entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente"). Lo stesso codice civile all'art. 1565 prevede che: " *Se la parte che ha diritto alla somministrazione è inadempiente e l'inadempimento è di lieve entità, il somministrante non può sospendere l'esecuzione del contratto senza dare congruo preavviso ...* " .

L'obiettivo che si prefigge il presente documento è quello di definire una rigorosa procedura interna che impedisca di operare in modo non uniforme e scoordinato, ingenerando confusione nell'utenza.

#### 1. Informazione, solleciti e diffide propedeutiche al distacco

L'art. 33 del regolamento di distribuzione prevede che espressamente che "...Il ritardo nel pagamento dei corrispettivi dovuti determinerà l'avvio della procedura di recupero credito ...".

Tutta l'attività di recupero credito deve essere improntata ai principi di diligenza professionale, al fine di permettere al consumatore medio l'accesso alle informazioni necessarie a consentirne l'autodeterminazione dei propri comportamenti.

In particolare tutti gli utenti sono già messi in condizione di conoscere la propria regolarità nei pagamenti, ovvero la propria posizione debitoria, attraverso la semplice consultazione della fattura/bolletta che periodicamente viene recapitata al proprio domicilio, nella quale è riportato un dettagliato elenco delle eventuali fatture insolute, contenente anche gli importi non pagati.

Successivamente all'attività d'informazione suddetta eventuali posizioni debitorie potrebbero essere sollecitate attraverso contatti informali del tipo telefonico o tramite posta elettronica.

Qualora l'attività suddetta non produca gli effetti desiderati nei 45 giorni susseguenti la scadenza naturale della bolletta, il Gestore deve procedere a notificare, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, una diffida a norma di legge da cui si evinca il protrarsi della morosità.

Detta morosità determinerà, senza ulteriori preavvisi, la sospensione del servizio, con addebito delle spese e delle penalità previste dal regolamento di distribuzione. Nella stessa busta contenente la diffida sarà inserito un bollettino di conto corrente postale al fine di consentire il pagamento a saldo di quanto dovuto.

L'invio della diffida determina in automatico la creazione di una voce di debito a carico dell'utenza per spese di notifica che verrà esposto alla prima fatturazione utile con la descrizione "Gestione morosità e spese postali"

Il programma di gestione delle utenze viene opportunamente predisposto al fine di gestire tutte le notificazioni anzidette e pertanto solo quando sono state regolarmente espletate le suddette attività di informazione, sollecito e diffida verranno avviate le procedure di distacco e sospensione.

## **2. Individuazione delle utenze a cui sospendere il servizio**

Il responsabile dell'Ufficio Idrico deve procedere ad individuare le utenze a cui sospendere il servizio, previo accertamento della compiutezza della procedura descritta al paragrafo precedente e del persistere dello stato di morosità dell'utenza, selezionando tutte le utenze che presentano una morosità superiore a 300,00 €.

Al fine di indurre l'utente a "pagare puntualmente" le bollette, si procede alla sospensione del servizio, anche in presenza di una sola fattura insoluta.

Le utenze a cui sospendere il servizio vengono raggruppate per zone (vie), con preferenza da riconoscere alle zone in cui sono presenti grossi condomini, e ciò al fine di operare celermente, riducendo così al minimo gli spostamenti del personale addetto. Compete sempre al responsabile dell'Ufficio Idrico procedere alla stampa e alla sottoscrizione dei verbali di chiusura erogazione che devono essere consegnati all'operatore il giorno antecedente a quello fissato per il distacco.

La stampa del verbale di sospensione determina in automatico la creazione di una voce di debito a carico dell'utenza per un importo di € 50,00 (oltre IVA), che verrà esposto alla prima fatturazione utile con la descrizione "Diritti per sospensione dell'erogazione".

### **3. Sospensione dell'erogazione**

L'operaio incaricato da gestore, una volta ricevuti i verbali di sospensione devono procedere al distacco senza alcuna remora e senza ulteriore preavviso all'utenza, procedendo alla chiusura della valvola a passante ed apponendo il sigillo numerato messo loro a disposizione dal Gestore. Il verbale di sospensione deve essere completato nella parti mancanti, in particolare si deve appuntare il numero del sigillo apposto, la lettura del contatore nonché idonea documentazione fotografica ed eventuali ulteriori annotazioni ritenute utili.

Una copia del verbale viene quindi lasciata all'utente nella cassetta della posta, se possibile, ovvero dentro la nicchia del contatore, mentre l'altra viene riconsegnata in ufficio al fine di inserire nel sistema l'avvenuto distacco, il numero di sigillo e la lettura registrata. La procedura di distacco deve concludersi con la chiusura e l'apposizione del sigillo: non è ammessa alcuna deroga né eccezione tranne che l'utente oppone resistenza ovvero è in grado di dimostrare l'avvenuto integrale pagamento.

Viene fatto infine divieto agli operai di procedere alla sospensione del servizio, anche se per errore risulta emessa la relativa disposizione, a tutti gli immobili adibiti all'espletamento di servizi essenziali, quali a titolo esemplificativo: ospedali, uffici comunali, scuole ed asili, caserme,

L'addetto deve procedere alla sospensione giornalmente, con esclusione del venerdì e dei giorni prefestivi.

In caso di mancata esecuzione dell'ordine di distacco, nel relativo verbale devono essere inserite tutte le notizie utili per poter procedere eventualmente con l'assistenza delle forze dell'ordine se ritenuto necessario.

### **4. Gestione del front-office**

All'utente che si presenta al front-office del Gestore con l'erogazione dell'acqua sospesa vengono fornite, con la massima chiarezza e cortesia tutte le informazioni richieste, fermo restando che l'operatore deve preliminarmente verificare la completezza dei dati personali già inseriti a sistema e, in caso di eventuali carenze, integrarli con ulteriori recapiti (telefonici e/o di posta elettronica).

All'utente verranno quindi consegnati, qualora ne sia sprovvisto, i duplicati delle bollette insolute e la fattura relativa ai "Diritti per riattivazione del servizio sospeso per morosità" pari ad € 50,00.

Resta assolutamente vietato accettare pagamenti in contanti o assegni di conto corrente bancario.

Qualora la morosità complessiva sia superiore a 500,00 € e l'utente ne faccia motivata ed espressa richiesta scritta, previa verifica dell'effettivo stato di disagio economico dell'utente mediante acquisizione del modello ISEE, provvede a gestire il recupero dei crediti in modo personalizzato, fermo restando che prima di riattivare il servizio necessita il pagamento di almeno 200,00 €.

Il piano di rientro viene definito nel rispetto delle seguenti fasce di debito complessivo maturato:

- a) Per importi compresi tra € 300,00 e € 900,00, il debito può essere estinto al massimo in ulteriori quattro rate mensili, oltre il primo versamento di € 200,00;
- b) Per importi compresi tra € 900,00 e € 1.900,00, il debito può essere estinto al massimo in ulteriori otto rate mensili, oltre il primo versamento di € 200,00;

- c) Per importi compresi tra € 1.900,00 e € 5.000,00, il debito può essere estinto attraverso il pagamento di rate mensili di importo non inferiore a € 300,00, oltre il primo versamento di € 500,00;
- d) Per importi superiori a 5.000,00 € verrà predisposto un apposito piano di rientro concordato tra le parti.

Con la sottoscrizione del piano di rientro, l'utente accetta incondizionatamente;

- Il riconoscimento del debito complessivo maturato;
- L'obbligo del pagamento delle rate entro le scadenze concordate;
- La clausola che in caso di ritardo nel pagamento delle rate il Gestore procederà, senza alcun ulteriore preavviso, al nuovo distacco a cui non potrà più seguire alcuna rateizzazione.

La gestione della pratica oggetto di rateizzazione, compreso il distacco resta di competenza esclusiva dell'Ufficio Idrico, che procederà ad inserire a sistema tutte le informazioni necessarie ad una corretta conduzione della stessa. In particolare, in caso di ritardo superiore a dieci giorni del pagamento della rata concordata, verrà disposto un nuovo distacco che sarà eseguito dal personale del Gestore.

## **5. Riattivazione del servizio**

Una volta accertato il pagamento a saldo di quanto dovuto, compreso il pagamento della fattura relativa alla riattivazione del servizio, €30,00, ovvero la prima rata nel caso di concordata rateizzazione, il personale dell'ufficio Idrico emette la disposizione di riallaccio, da consegnare al personale dipendente, che procede al riallaccio entro le successive 24 ore.

L'addetto al riallaccio deve verificare la corretta apposizione del sigillo, il mantenimento della sua integrità, la lettura del contatore ed annotare eventuali anomalie sul verbale di riapertura.

Il suddetto verbale, compilato in ogni sua parte viene quindi riconsegnato all'ufficio che ha emesso la disposizione di riallaccio che provvede a curarne la registrazione al sistema informatico.

## **6. Risoluzione del contratto**

Qualora l'utente con servizio sospeso non si presenta allo sportello per regolarizzare la propria posizione debitoria entro i novanta giorni successivi al distacco, il Gestore procede a rimuovere il contatore e a comunicare, mediante lettera raccomandata A/R, l'avvio del procedimento di risoluzione del contratto e al recupero coattivo del debito maturato.

## **7. Riapertura d'ufficio**

In subordine l'utente che non si rechi in ufficio per definire la propria posizione, ma si limita a trasmettere copia delle ricevute comprovanti l'avvenuto saldo della propria morosità, l'ufficio procede ad emettere la disposizione di riapertura e la creazione di una voce di debito "Riattivazione del servizio sospeso per morosità" pari ad € 30,00, che verrà esposta alla prima fatturazione utile. Solo nel caso il pagamento sia avvenuto antecedentemente alla data di emissione della disposizione di chiusura, non si deve creare quest'ultima voce di debito. Qualora da una verifica emerga che l'utente abbia rimosso autonomamente il sigillo, viene creata una voce di debito per "Penalità derivante da manomissione sigillo" di € 200,00, che verrà esposta alla prima fatturazione utile.