

26

COMUNE DI CAPRI LEONE

PROVINCIA DI MESSINA

REGOLAMENTO

DISTRIBUZIONE

ACQUA POTABILE

*

CARTA DEI SERVIZI

REGOLAMENTO DISTRIBUZIONE dell'ACQUA POTABILE

*

CARTA DEI SERVIZI

I N D I C E

CAPITOLO PRIMO GENERALITÀ

- Art. 1 - Limiti per la distribuzione
- Art. 2 - Modalità di erogazione della fornitura
- Art. 3 - Crisi idrica da scarsità

CAPITOLO SECONDO IMPIANTI

- Art. 4 - Impianti di distribuzione
- Art. 5 - Impianti di derivazione
- Art. 6 - Apparecchi di misura
- Art. 7 - Responsabilità dell'utente e del proprietario per le derivazioni e gli apparecchi di misura
- Art. 8 - Impianti interni
- Art. 9 - Verifiche ed ispezioni - Diritto di accesso

CAPITOLO TERZO ALLACCIAMENTI

- Art. 10 - Richiesta di allacciamento
- Art. 11 - Tempi di attivazione e riattivazione della fornitura
- Art. 12 - Tempi di cessazione della fornitura
- Art. 13 - Tempi per l'allaccio alla pubblica fognatura
- Art. 14 - Facilitazioni per utenti particolari
- Art. 15 - Preventivi
- Art. 16 - Rinuncia
- Art. 17 - Servitù

CAPITOLO QUARTO
IL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE

- Art. 18 - Destinatario ed uso della fornitura
- Art. 19 - Cessione della fornitura
- Art. 20 - Cessione dei locali e subentranza nella fruizione del servizio
- Art. 21 - Oneri fiscali e vari
- Art. 22 - Responsabilità per le caratteristiche della fornitura
- Art. 23 - Durata della fornitura
- Art. 24 - Addebito dei consumi
- Art. 25 - Lettura degli strumenti di misura, fatturazione e pagamenti
- Art. 26 - Determinazione dei consumi in caso di mancato od irregolare funzionamento dei misuratori
- Art. 27 - Verifica del livello di pressione
- Art. 28 - Tariffe
- Art. 29 - I Reclami
- Art. 30 - Sospensione e risoluzione della fornitura
- Art. 31 - Interventi sulla rete idrica e fognaria
- Art. 32 - Fognatura e depurazione

CAPITOLO QUINTO
SERVIZI ALL'UTENZA

- Art. 33 - Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
- Art. 34 - Informazioni all'utenza

CAPITOLO SESTO
DISPOSIZIONI FINALI

- Art. 35 - Normativa di rinvio
- Art. 36 - Foro competente
- Art. 37 - Efficacia del regolamento

CAPITOLO PRIMO GENERALITA'

Art. 1

Limiti per la distribuzione

L'Amministrazione Comunale, in seguito denominata semplicemente "Comune", distribuisce l'acqua potabile nel limite dell'estensione delle proprie reti e della potenzialità dei propri impianti a chiunque ne faccia richiesta e limitatamente ad usi essenziali, domestici ed igienici..

Il Comune e l'utente si obbligano a rispettare le condizioni del presente Regolamento.

Art. 2

Modalità di erogazione della fornitura

La fornitura di acqua potabile é regolata dalle norme che seguono e da quelle emanate o emanande da Enti ed organi pubblici competenti in materia e da eventuali condizioni speciali che di volta in volta possono essere fissate nei singoli contratti di utenza.

Il Comune si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento le norme e le condizioni tutte che regolano il rapporto di somministrazione.

Le comunicazioni relative saranno fatte pervenire all'utente mediante lettera o avviso all'ultimo indirizzo indicato dall'utente, oppure mediante comunicato sulla stampa locale ed entreranno in vigore con le decorrenze indicate in tale avviso e/o comunicato stampa.

Il Comune si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo, comunque, adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, il Comune è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Nei casi di interventi programmati sulla rete idrica e ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni del servizio, il Comune provvederà ad informare l'utenza con un preavviso di almeno due giorni. Tali interruzioni non devono, comunque, superare le 24 ore.

Art. 3

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore deve adottare tutte quelle misure al fine di superare il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

- a) invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- b) utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- c) limitazione dei consumi;
- d) turnazioni delle utenze.

CAPITOLO SECONDO

IMPIANTI

Art. 4

Impianti di distribuzione

Le reti di distribuzione comprendono le condotte, con i loro rispettivi accessori, posate su suolo pubblico oppure su aree private, previa costituzione delle eventuali servitù.

Il Comune realizza gli impianti occorrenti per addurre acqua fino al punto di cui al successivo articolo 5 e ne rimane proprietario.

Tali reti sono di proprietà esclusiva del Comune anche nel caso in cui vengano realizzate con parziale o totale contributo di utenti o di terzi.

Il Comune ne cura la posa, l'ampliamento e la manutenzione che è a suo esclusivo carico, salvo che per guasti provocati direttamente da terzi, per i quali il Comune ha diritto al risarcimento dei danni.

E' vietato a chiunque, all'infuori degli appositi incaricati del servizio, di inserirsi nelle operazioni e nei lavori da praticarsi sulla rete di distribuzione stradale e sulle diramazioni fino al misuratore. Tale proibizione comprende anche il divieto assoluto per gli utenti di manomettere la valvola stradale posta dal Comune nel punto in cui si diparte la diramazione dell'utenza.

Art. 5

Impianti di derivazione

Le derivazioni di presa comprendono le tubazioni, con i loro rispettivi accessori, che si diramano dalla rete di distribuzione per alimentare gli impianti interni degli utenti fino agli apparecchi di misura compresi.

L'esecuzione delle opere di derivazione, fino agli apparecchi di misura compresi, compete al Comune che avrà il diritto di far pagare al richiedente i contributi di allacciamento in vigore all'atto dell'esecuzione dei lavori.

Anche per le successive modifiche richieste dall'utente o dal proprietario, o imposte da ragioni tecniche, o provocate dall'utente, sono dovuti i contributi di cui al comma precedente.

L'utente è tenuto a corrispondere anticipatamente al Comune i contributi e/o le spese di allacciamento.

Il Comune si riserva il diritto di allacciare altri utenti, con separato misuratore idrico, purchè non venga compromessa la regolarità della fornitura ai primi - sulle derivazioni di presa sul suolo pubblico, come sulle parti insistenti in proprietà privata.

Spetta al Comune determinare, sentito il parere del richiedente o di un suo rappresentante, le caratteristiche dell'allacciamento con particolare riferimento al percorso delle tubazioni ed alla posizione del misuratore.

Il richiedente, in accordo e secondo le indicazioni dei tecnici del servizio, deve provvedere all'esecuzione delle opere murarie occorrenti ed inoltre dovrà garantire che il percorso adottato rimanga accessibile ed ispezionabile, nonchè svincolato da qualsiasi tipo di servitù precedente, attuale o posteriormente costituita, sia per le parti interrato che per le parti in vista.

Art. 6

Apparecchi di misura

Gli apparecchi di misura sono di proprietà del Comune: il tipo ed il calibro degli stessi sono stabiliti dal Comune in relazione al tipo di fornitura ed alle potenzialità richieste.

Gli impianti e gli apparecchi di misura sono provvisti di sigilli apposti dal Comune.

Il Comune ha la facoltà di sostituire gli apparecchi di misura quando lo ritenga opportuno senza l'obbligo di preavviso.

Gli apparecchi di misura sono collocati nel luogo e nella posizione ritenuti più idonei dal Comune e comunque di più facile accesso al personale preposto al servizio.

In particolare, ove motivi tecnici lo rendano necessario, l'utente è tenuto a concedere al Comune un apposito vano e/o locale per le utenze centralizzate, o un idoneo manufatto al limite della proprietà nei casi di proprietà recintate, per l'installazione delle apparecchiature necessarie all'esecuzione della fornitura.

Sono inoltre da considerarsi a completa cura e spese dell'utente, che ne assumerà ogni responsabilità, l'adempimento di tutte le pratiche e conseguentemente l'osservanza di tutte le norme di tipo urbanistico inerenti alla collocazione degli apparecchi di misura e del relativo manufatto.

Tali locali o manufatti devono essere sempre accessibili al personale preposto al servizio e con accesso diretto da strada aperta al pubblico.

Il Comune ha la facoltà di imporre il cambiamento dell'ubicazione del misuratore a spese dell'utente, qualora il misuratore stesso, per modifiche ambientali, venga a trovarsi in luogo per qualsiasi ragione ritenuto pericoloso o non adatto.

L'utente è tenuto a dare preventiva comunicazione al Comune nel caso intenda apportare modifiche al locale ove trovasi collocato il misuratore.

Il Comune provvederà, a spese dell'utente, a quanto necessario per adeguare l'impianto (ivi compreso il misuratore) alle nuove esigenze dell'utente stesso.

Qualora l'utente non ottemperasse a questa norma, il Comune potrà risolvere il contratto di fornitura.

Art. 7

Responsabilità dell'utente e del proprietario per le derivazioni e gli apparecchi di misura

L'utente è depositario degli apparecchi del Comune installati presso di sé, della presa e dei relativi accessori; è vietata la manomissione degli apparecchi, presa e accessori nonché dei sigilli.

L'utente deve usare la diligenza del buon padre di famiglia perchè siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti le derivazioni e gli apparecchi di proprietà del Comune.

Nel caso di guasti o comunque al verificarsi di irregolarità nel funzionamento del misuratore, ivi compreso il blocco dello stesso, l'utente deve darne immediata comunicazione al Comune affinchè questo possa provvedere.

Le responsabilità civili e penali verso chiunque, inerenti e conseguenti alla cattiva e difettosa efficienza delle diramazioni di presa, fanno capo esclusivo all'utente quando abbia mancato di richiedere il tempestivo intervento del Comune per la riparazione dei guasti comunque provocati e verificatisi.

Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei misuratori, salvo i casi di danneggiamenti per dolo o per incuria, sono a carico del Comune.

I misuratori non possono essere rimossi o spostati se non con l'assenso del Comune ed esclusivamente a mezzo dei suoi incaricati.

Art. 8

Impianti interni

L'impianto interno è costituito dalla parte di impianto che sta a valle dell'apparecchio misuratore.

L'utente si impegna a costruire o modificare i propri impianti di utilizzazione a mezzo di installatori qualificati, con l'osservanza delle norme tecniche fissate dalla Legge 46 del 5/3/90 e dalle prescrizioni stabilite dal Comune.

In casi particolari il Comune si riserva la facoltà di formulare prescrizioni speciali che ritenga

necessarie, nonché di collaudare o verificare gli impianti prima che questi siano posti in servizio o quando lo ritenga opportuno.

Il Comune può in qualsiasi momento rifiutare o sospendere la fornitura qualora gli organi competenti dichiarassero non idonei gli impianti interni per l'uso della fornitura richiesto.

E' vietato collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili e/o di altro acquedotto o comunque commiste a sostanze esterne.

E' ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile con apparecchi e cacciate per latrine senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante.

Tutte le bocche debbono erogare acqua con zampillo libero e visibile al di sopra del livello massimo dei recipienti ricevitori.

L'impianto interno dovrà essere elettricamente isolato dalla rete stradale mediante apposito giunto isolante e non potrà essere utilizzato come presa di terra per il collegamento di impianti elettrici.

Qualora l'utente prelevi acqua anche da pozzi o da altre condotte, non è assolutamente consentita l'esistenza di connessioni tra gli impianti diversamente forniti.

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

E' vietato, in ogni caso, l'inserimento diretto delle pompe sulle tubazioni derivate dalle condotte stradali.

Gli schemi degli impianti di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti all'approvazione del Comune, che può prescrivere eventuali modifiche.

Nel caso si renda indispensabile l'accumulo di acqua in serbatoi, la bocca di erogazione dall'acquedotto deve trovarsi in ogni caso al di sopra del livello massimo dei serbatoi.

Il Comune chiederà la totale rifusione dei danni derivati dall'inosservanza di questa norma.

Il Comune può richiedere in qualsiasi momento le modifiche che ritenga necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e l'utente è tenuto ad eseguirle entro i limiti di tempo che gli vengono prescritti.

In caso di inadempienza il Comune ha la facoltà di sospendere la fornitura finché l'utente non abbia provveduto a quanto richiesto.

Da parte sua l'utente dovrà dare preventiva comunicazione al Comune nel caso in cui intenda apportare modifiche all'impianto interno o all'impianto di derivazione.

Il Comune non risponde dei danni causati dall'acqua a valle del punto di consegna; in caso di irregolarità nel funzionamento degli impianti di utilizzazione può sospendere la fornitura.

Art. 9

Verifiche ed ispezioni - Diritto di accesso

Il Comune ha sempre diritto di procedere ad ispezioni degli impianti e degli apparecchi destinati alla distribuzione ed utilizzazione di acqua all'interno della proprietà privata.

Al personale del Comune, munito di tessera di riconoscimento, deve essere consentito l'accesso, sia per le periodiche verifiche di consumo, sia per accertare alterazioni o guasti nelle condutture e negli apparecchi misuratori e comunque per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, in armonia con quanto previsto dai regolamenti e dai patti contrattuali.

In caso di opposizione od ostacolo, il Comune si riserva il diritto di sospendere l'erogazione della fornitura fino a che le verifiche abbiano potuto aver 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 Comune di risolvere il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi suo credito comunque maturato.

A richiesta dell'utente possono essere, anche, chieste verifiche del livello di pressione qualora si ritiene che questa possa influire sul regolare funzionamento del misuratore. Il Comune provvederà, entro gg. 20 dal ricevimento della richiesta, ad effettuare idoneo controllo.

Al fine di una migliore effettuazione dei controlli di cui sopra, i misuratori devono essere, preferibilmente, collocati in area non recintata e facilmente accessibile ed, in ogni caso, deve essere, preventivamente, concordata con l'U.T.C. e specificata nella richiesta di allaccio.

CAPITOLO TERZO

ALLACCIAMENTI

Art. 10

Richiesta di allacciamento

La richiesta di allacciamento alla rete dell'acqua potabile deve essere presentata all'Ufficio Tecnico del Comune.

Il richiedente dovrà specificare l'uso dell'acqua ed indicare l'unità immobiliare cui si riferisce l'allaccio.

La presentazione della domanda implica l'autorizzazione del proprietario dell'unità immobiliare all'attivazione del servizio ed alla conseguente installazione del misuratore e/o della derivazione.

Nel caso di immobili in fase di costruzione o ristrutturazione la richiesta dovrà essere corredata del titolo che abilita il richiedente a costruire o a ristrutturare l'immobile nel rispetto delle vigenti norme di legge; alla richiesta dovrà inoltre essere allegata la documentazione eventualmente prevista dalla normativa comunale a riprova dell'applicazione delle vigenti disposizioni per la sicurezza degli impianti interni e degli apparecchi utilizzatori.

Per avere diritto alla fornitura, il richiedente o il suo legale rappresentante, deve provvedere al versamento dei diritti d'allaccio e provvedere per eventuali materiali accessori occorrenti (raccordi, riduzioni, etc...). Tali diritti vengono fissati dall'Amministrazione comunale.

L'allaccio alla rete idrica comunale sarà eseguito entro gg. 10 dall'avvenuta presentazione dell'istanza. Nel caso in cui sorgano difficoltà nel rispettare la sopra citata scadenza, l'ente o l'eventuale gestore ne danno tempestiva comunicazione al richiedente. In tale circostanza verranno indicati i motivi del ritardo ed il nuovo termine entro il quale verrà effettuato l'allaccio.

Art. 11

Tempi per l'attivazione e la riattivazione della fornitura

Il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro è fissato in gg. 10.

Art. 12

Tempi per la cessazione della fornitura

Il distacco della fornitura idrica sarà effettuato entro gg. 5 dalla richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

Art. 13

Tempi per l'allaccio alla pubblica fognatura

Riguardo i tempi di allaccio alla pubblica fognatura rimangono salve le disposizioni previste dal vigente regolamento comunale sulla pubblica fognatura.

Art. 14

Facilitazioni per utenti particolari

I tempi previsti dagli articoli precedenti, per particolari categorie di utenti, come portatori di handicap o per cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza, vengono ridotti di gg. 4

Vengono, altresì, assegnati percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

Art. 15

Preventivi

Le richieste di preventivi dovranno essere presentate all'Ufficio Tecnico del Comune.

Sono tenuti a preventivazione i seguenti lavori:

- a) nuovi allacciamenti
- b) modifiche di impianto
- c) lavori in conto terzi

La validità del preventivo è fissata dal Comune e compare nell'avviso inviato all'utente; trascorso tale periodo il preventivo è da considerarsi scaduto.

Il tempo di preventivazione è fissato in gg. 30 è', comunque, diverso a seconda della necessità o meno di effettuare il sopralluogo. Per le situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi l'Ente o il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio opportunamente notificato al richiedente.

L'utente potrà prendere contatto con i servizi tecnici del Comune per gli eventuali sopralluoghi e per tutti i chiarimenti inerenti ai lavori da svolgere.

Col pagamento dell'importo precisato nel preventivo, l'utente ed il proprietario accettano e si assoggettano, senza riserve ed eccezioni, alle condizioni ed alle norme contenute nel presente Regolamento.

Il Comune si riserva la facoltà di eseguire i lavori, per l'esecuzione dei quali sono stati versati i relativi importi, nel momento da esso ritenuto più conveniente compatibilmente con i propri programmi operativi e con le esigenze del richiedente.

Art. 16

Rinuncia

Qualora nel corso dell'esecuzione dei lavori il richiedente rinunciasse, per qualsiasi motivo, il Comune addebiterà le spese relative alla parte di lavoro eseguito più quelle per la rimozione del materiale utilizzato.

Art. 17

Servitù

L'utente concede l'appoggio ed il passaggio sugli immobili di sua proprietà, compresi cortili, giardini, frutteti, di condutture e linee del Comune, anche al servizio di terzi, stabilendo per quanto possibile, di comune accordo, le modalità d'esecuzione.

CAPITOLO QUARTO

IL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE

Art. 18

Destinatario ed uso della fornitura

La fornitura è effettuata al soggetto intestatario dell'utenza che occupa l'immobile entro il quale l'acqua deve essere utilizzata.

L'acqua non può essere utilizzata per usi diversi da quelli autorizzati, né essere ceduta, sotto qualsiasi forma, a terzi.

Nella richiesta l'utente deve indicare le proprie generalità e gli eventuali necessari titoli di legittimazione, se necessari, nonché l'eventuale recapito quando diverso dall'ubicazione della fornitura.

Art. 19

Cessione della fornitura

L'utente non può cedere in alcun caso la fornitura a terzi.

Il Comune ha facoltà di cedere la fornitura ad altra impresa che possa eventualmente subentrargli nel servizio di distribuzione dell'acqua potabile.

Art. 20

Cessione dei locali e subentranza nella fruizione del servizio

Gli utenti che vendono o cedono a qualsiasi titolo, abbandonano o danno in locazione i locali a essi occupati, devono richiedere al Comune la cessazione della fornitura.

L'utente deve pagare il corrispettivo dei consumi registrati fino al momento in cui cesserà l'erogazione del servizio, nonché i corrispettivi o quote fissi mensili fino alla scadenza contrattuale, ovvero fino alla data di regolare subentro di altro utente; inoltre, nei casi in cui esistono morosità pendenti su un'utenza, sarà possibile procedere alla voltura o ad un nuovo allaccio solo dopo il versamento del saldo delle somme dovute.

Dopo la richiesta dell'utente, il Comune cesserà l'erogazione nel più breve tempo possibile, compatibilmente con i propri programmi operativi e tenendo conto delle indicazioni fornite dall'utente, ma non risponderà di ritardi ad esso non imputabili o dovuti a causa di forza maggiore, esclusa l'impossibilità di accedere ai contatori.

L'utente è tenuto inoltre a comunicare al Comune il recapito al quale quest'ultimo dovràviare la chiusura contabile dell'utenza.

L'utente che non osserverà quanto sopra resterà direttamente responsabile del pagamento dell'acqua che sarà consumata da eventuali subentranti che non abbiano regolarizzato il loro rapporto con il Comune, nonché di ogni altra spesa e danno connessi a conseguenti all'uso degli impianti.

Resta salvo, in tal caso, il diritto del Comune di sospendere immediatamente la fornitura.

Nei casi di subentranza per voltura, l'utente subentrante deve corrispondere il 50% della somma prevista per i diritti di allaccio.

Nei casi di cambio di abitazione all'interno del Comune, il misuratore non può essere trasferito al vecchio al nuovo immobile. Tale casistica va, pertanto, assimilata in toto, ai casi di nuovo allaccio o di subentro.

Art. 21

Oneri fiscali e vari

Sono a carico dell'utente gli oneri di qualsiasi natura inerenti alla fornitura.

Art. 22

Responsabilità per le caratteristiche della fornitura

Il Comune porrà ogni cura affinché la fornitura sia effettuata con la massima regolarità, ma non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni, sospensioni o diminuzioni dell'erogazione dell'acqua, come pure per le oscillazioni di pressione ecc., dovute a caso fortuito o

forza maggiore, a fatto di terzi o ad esigenze delle autorità, per riparazioni, modifiche od ampliamenti alla rete degli impianti o per scioperi ecc..

In tali casi l'utente non avrà il diritto di pretendere somme alcune, nè per abbuoni, nè per risarcimento danni e rimborsi spese, né, in genere, per indennizzi di ogni e qualsiasi natura.

Tali fatti non possono inoltre essere causa di risoluzione della fornitura da parte dell'utente.

Il Comune non assume alcuna responsabilità verso l'utente o verso terzi per i danni che eventualmente potessero derivare dal cattivo utilizzo dell'acqua.

Art. 23

Durata della fornitura

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

Art. 24

Addebito dei consumi

Ogni consumo dell'acqua, a qualsiasi titolo avvenuto, è a carico dell'utente.

Qualsiasi utilizzazione della fornitura effettuata dall'utente, anche per interposta persona, per usi diversi da quelli previsti, comporterà la liquidazione a carico dell'utente dei relativi consumi, secondo le tariffe e le imposte relative all'utilizzazione effettiva, fatte salve le eventuali sanzioni penali e tributarie.

Nessun abbuono sul consumo è comunque ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti collocati a valle del misuratore, da qualunque causa prodotti.

Art. 25

Lettura degli strumenti di misura, fatturazioni e pagamenti.

La lettura degli strumenti di misura e la fatturazione dei consumi verranno effettuate con l'ordinaria periodicità (almeno una volta l'anno), che potrà essere modificata durante tutto il corso della fornitura.

Il Comune ha comunque la facoltà di fare eseguire, quando lo ritenga opportuno, letture e fatturazioni supplementari.

L'utente ha l'obbligo di permettere al personale del Comune l'accesso ai misuratori per il rilievo dei consumi in qualsiasi momento.

Soprattutto nei casi di collocazione dei contatori in proprietà privata, è prevista la possibilità di autolettura degli strumenti di misura da parte dell'utente da effettuarsi su apposita modulistica lasciata od inviata al domicilio dell'utente; resta, comunque, salva la facoltà del gestore di verificare la rispondenza di tali autoletture. Queste ultime possono essere comunicate, da parte dell'utente, all'ufficio Tributi o all'Ente gestore del servizio, personalmente o trasmesse tramite telefono o fax.

Se per qualsiasi causa non fosse possibile ottenere la lettura dei misuratori in tempo utile per la fatturazione, il Comune può effettuare la fatturazione stessa sulla scorta di letture stimate, salvo

conguaglio, oppure addebitando all'utente il solo importo della quota fissa.

Qualora l'impossibilità della lettura degli impianti perduri nonostante specifico invito scritto all'utente, il Comune potrà interrompere l'erogazione del servizio, che potrà essere riattivato solo a lettura effettuata e previo pagamento delle spese sostenute.

Il Comune si riserva inoltre la facoltà di effettuare fatturazioni di acconto tra una lettura e la successiva sulla base del consumo previsto o dei consumi ricavati da dati storici.

Le fatture devono essere pagate nei termini e secondo le modalità previste dal Comune.

Il Comune può variare la forma di riscossione in qualsiasi momento, dandone preventiva e tempestiva informazione all'utente.

Se il pagamento viene effettuato oltre i termini previsti, il Comune applica gli interessi di ritardato pagamento (nella misura del tasso ufficiale di sconto + 3 punti), nonché le maggiori spese di esazione.

Nel caso in cui perduri il mancato pagamento delle fatture, il Comune si riserva la facoltà di sospendere, senza obbligo di preavviso, la fornitura e di risolvere unilateralmente il contratto, rimanendo comunque esonerato da ogni e qualsiasi responsabilità civile e penale per eventuali danni a persone o a cose che da ciò potessero derivare.

In ogni caso il Comune promuoverà le azioni del caso nelle sedi più opportune per il recupero coattivo del proprio credito.

Il pagamento non può essere differito o ridotto in caso di contestazione.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, può essere disposta d'ufficio la modifica anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente l'Ente o il gestore provvederanno alla rettifica entro gg. 30 dal giorno in cui è pervenuta la comunicazione. L'eventuale rimborso può essere conguagliato con la fattura successiva salvo diversa espressa richiesta da parte dell'utente.

Art. 26

Determinazione dei consumi in caso di mancato od irregolare funzionamento dei misuratori

Quando un utente ritenga irregolare il funzionamento del misuratore, previo pagamento delle eventuali spese, può richiedere al Comune di disporre le opportune verifiche da effettuarsi a mezzo di misuratore campione o di altra idonea apparecchiatura.

L'utente, o persona dallo stesso delegata, sarà invitato ad assistere alle verifiche in argomento.

Qualora i complessi di misura risultino inesatti, il Comune assume a proprio carico le spese che ha sostenuto per la verifica rimborsando quanto eventualmente anticipato dall'utente e provvede a propria cura e spese a sostituire o a ritardare i complessi stessi.

Analoghe verifiche potranno essere disposte dal Comune quando ritenga esservi irregolarità di funzionamento dei misuratori.

In entrambi i casi il Comune procederà alla ricostruzione dei consumi mediante equi confronti con quelli verificatisi in analoghi periodi e condizioni, tenendo conto della potenzialità installata e di ogni altro elemento utile ed idoneo.

Nei casi di manomissione del contatore da imputarsi all'utente, ed in carenza di elementi di riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dal Comune sulla base di opportune valutazioni tecniche.

Art. 27

Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete idrica. Tale verifica verrà effettuata entro gg. 20 dall'istanza del richiedente. Qualora sia necessaria la presenza dell'utente, tale tempo coincide, invece, con il periodo massimo entro il quale i gestori sono tenuti a concordare l'appuntamento con l'utente.

Art. 28 **Tariffe**

Le tariffe sull'acqua potabile, fognatura e depurazione ed i criteri per la determinazione e revisione delle stesse, vengono fissati dal Consiglio Comunale entro il 31 Ottobre di ogni anno o, comunque, non oltre l'approvazione del bilancio di previsione.

La misura delle tariffe fognatura e depurazione viene determinata sul cento per cento dell'acqua scaricata.

Fino all'entrata in vigore della tariffa fissata dagli artt. 13, 14 e 15 della Legge n. 36/94, gli enti gestori determinano le tariffe di fognatura e di depurazione sulla base delle direttive fissate dal C.I.P.E. (Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica).

Art. 29 **I Reclami**

I reclami da parte dell'utenza vengono così regolamentati:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al gestore dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbale presso l'ufficio indicato dal gestore. Nel caso di reclamo fatto di persona è compito del Responsabile dell'Ufficio incaricato (Ufficio Tecnico Comunale o di Polizia Municipale), redigere il verbale da far sottoscrivere all'utente;
- b) al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito;
- c) entro il termine di 30 gg. che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il gestore riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna, anche, a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate;
- d) semestralmente il gestore è tenuto a riferire al **Comitato per la Vigilanza delle Risorse Idriche circa il numero e il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi**;
- e) almeno una volta all'anno, il gestore predispose un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente oltre alle informazioni di cui al punto "d", indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati ed eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro i termini previsti, può rivolgere reclamo, con relativa documentazione, al **Comitato per la Vigilanza sull'uso delle risorse idriche**, presso il Ministero dei Lavori Pubblici. Il reclamo stesso è, invece, rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma 5. Della Legge 5/1/94 n. 36.

L'utente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, può rivolgersi ad altri eventuali organi di tutela riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Art. 30 **Sospensione e risoluzione della fornitura**

Il Comune si riserva il diritto di sospendere la somministrazione dell'acqua potabile:

- a) quando specificatamente previsto da un contratto di tipo interrompibile;
- b) quando l'impianto ed il misuratore risultino collocati in posizione non idonea a seguito di modifiche eseguite senza avvertire il Comune e l'utente non intenda provvedere alla loro sistemazione in conformità alle prescrizioni del Comune medesimo;
- c) quando non venga regolarmente pagata la fattura;
- d) quando venga impedito l'accesso al personale del Comune per la lettura del misuratore e per ogni

- controllo o verifica ritenuti opportuni;
- e) qualora la fornitura avvenga relativamente ad immobili non in regola con la normativa in materia urbanistica emanata dalle competenti autorità;
 - f) quando vengano manomessi i sigilli del misuratore;
 - g) in ogni altro caso di mancata osservanza del presente Regolamento o previsto da norme di legge.

Le spese di sospensione e riattivazione fanno carico all'utente che deve pagare i relativi costi e risarcire gli eventuali danni.

In ogni caso l'utente non potrà pretendere risarcimento di danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione.

Il contratto si risolve di diritto ai sensi dell'Articolo 1456 del C.C. in caso di gravi inadempienze alle prescrizioni presente Regolamento, od in caso di manomissione dei misuratori o di prelievo fraudolento di acqua. Se il Comune si avvale della facoltà di risolvere il contratto, l'utente deve versare subito gli eventuali saldi a debito relativo alle fatturazioni e risarcire gli eventuali danni.

In caso di gravi inadempienze, di manomissione dei misuratori o di prelievo fraudolento di acqua, il Comune può sospendere l'esecuzione di tutti i contratti in corso con l'utente anche per altri servizi da esso erogati e risolverli di diritto.

Nei casi di bollette insolute l'Ente o il gestore avvisa l'utente del mancato pagamento ed assegna allo stesso un termine di 20 gg. al fine di dare ottemperanza al pagamento medesimo. Nello stesso avviso sarà contestualmente comunicata l'interruzione del servizio nel caso di ulteriore mancato pagamento. Nei casi di interruzione del servizio l'utenza verrà riattivata entro i due giorni successivi al sopravvenuto pagamento.

Art. 31

Interventi sulla rete idrica e fognaria

Nei casi di guasti sulla rete idrica e nel caso di conseguenti ed eventuali interruzioni del servizio acqua potabile, l'utenza, se ritenuto necessario, verrà adeguatamente avvisata. Le interruzioni, comunque, non possono superare le 24 ore fatta eccezione per casi di guasti particolarmente complessi.

Art. 32

Fognatura e depurazione

Gli utenti dell'acquedotto comunale che scaricano nella pubblica fognatura sono assoggettati al pagamento della tariffa per i servizi di fognatura e depurazione.

Le tariffe sono annualmente determinate dal Consiglio Comunale.

L'addebito della tariffa viene effettuato sulla bolletta di pagamento del servizio di pubblico acquedotto.

Tutti gli utenti che si approvvigionano dal pubblico acquedotto e che non usufruiscono, neppure indirettamente, della pubblica fognatura sono tenuti a comunicarlo alla Amministrazione Comunale.

Anche coloro che si approvvigionano da fonti diverse dal pubblico acquedotto, sono ugualmente soggetti al pagamento del canone di fognatura e depurazione se versano i propri scarichi in pubblica fognatura (vedi voce pozzi)

CAPITOLO QUINTO

SERVIZI ALL'UTENZA

Art. 33

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

L'utenza, per qualsiasi tipo di problematica connessa alla gestione dei servizi di acqua potabile,

fognatura e depurazione, può rivolgersi presso gli uffici comunali durante l'orario di servizio.

L'Ente o il gestore daranno ottemperanza alle richieste scritte entro gg. 30 decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente.

Sempre entro gg. 30 l'Ente o il gestore si impegna a rispondere ad eventuali reclami. Nel caso in cui siano necessari per la risposta dei sopralluoghi tale tempo può essere aumentato di gg. 30.

Art. 34

Informazione all'utenza

I gestori individuano, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e le loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio. In particolare ciascun gestore:

a) assicura l'utente sulla corrispondenza ai vigenti standard di legge dell'acqua erogata; in particolare, è tenuto a fornire, su richiesta di questo, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibili omogenei:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/1 di Ca;

- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH;

- residuo fisso a 180° in mg/l;

- nitrati in mg/1 di NO-3;

- ammoniaca in mg/1 di NH-4

- fluoro in µ/1 di F

- cloruri in mg/1 di Cl;

b) rende noto agli utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;

c) informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il gestore informa, annualmente, e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;

d) informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'anno determinata;

e) informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti dello scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

f) informa l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;

g) predispone procedure per la rilevazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

h) cura la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica;

i) garantisce agli utenti l'accesso agli atti, che riguardano il servizio, in conformità alle normative vigenti;

l) informa gli utenti nei casi di revisione della presente carta dei servizi tramite idonei strumenti informativi.

I gestori, inoltre, effettuano rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Gli utenti possono inoltrare i loro suggerimenti, in qualunque momento, presso l'Ufficio Tecnico Comunale e/o l'Ufficio Tributi. Sulla base delle rilevazioni effettuate, i gestori si impegnano a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile agli utenti ed alle Associazioni dei consumatori.

CAPITOLO SESTO

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 35

Normativa di rinvio

Per quanto non previsto dal presente Regolamento sono applicabili le leggi, le norme, le disposizioni e gli usi vigenti.

Art. 36

Foro competente

Per ogni controversia fra il Comune e l'utente è competente esclusivamente l'autorità giurisdizionale del territorio del Comune stesso.

Art. 37

Efficacia del Regolamento

Il presente Regolamento è vincolante per tutti gli utenti e per il Comune.

Esso dovrà intendersi come parte integrante di ogni fornitura senza che ne occorra la materiale trascrizione.

Con l'approvazione del presente Regolamento cesseranno di aver effetto tutte le precedenti norme e discipline in materia anteriormente previste dal Comune in contrasto col presente Regolamento.

L'utente ha diritto di avere copia del Regolamento all'atto della stipulazione del contratto o all'atto del suo rinnovo, previo pagamento delle spese di riproduzione.