



Comune di Palma di Montechiaro  
Provincia Regionale di Agrigento

## **REGOLAMENTO IDRICO**

### **CAPITOLO I NORME GENERALI**

#### **ART. 1**

#### **ENTE GESTORE DELL'ACQUEDOTTO E NORME PER LA FORNITURA**

Il servizio di distribuzione dell'acqua potabile nel territorio del Comune di Palma di Montechiaro viene effettuato dal Comune, consapevole dell'importanza di questo bene, che deve essere utilizzato secondo criteri di solidarietà per salvaguardare le aspettative e i diritti delle generazioni future.

La fornitura dell'acqua è disciplinata dalle norme e disposizioni del presente regolamento.

#### **ART. 2**

#### **SISTEMA DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA**

La fornitura d'acqua è di norma effettuata a deflusso libero misurato da contatore nei limiti delle disponibilità e delle possibilità tecniche di erogazione, in relazione ai quantitativi richiesti.

#### **ART 3**

#### **TIPO DI FORNITURA**

Le forniture si distinguono in:

- a) forniture per uso pubblico;
- b) forniture per uso privato.

Esse vengono regolate dalle norme del presente regolamento.

#### **ART 4**

#### **DIVIETO DI RIVENDITA DELL'ACQUA**

E' fatto divieto assoluto di rivendita dell'acqua.

#### **ART. 5**

#### **IMPIANTI PER USO PUBBLICO**

Sono considerati per usi pubblici:

- a) le fontanine pubbliche;
- b) gli idranti comunali.

#### **ART. 6**

#### **PRELIEVI ABUSIVI**

E' fatto divieto di prelevare acqua dalle fontanine pubbliche per usi diversi dall'alimentazione, dai servizi igienici e dagli altri ordinari impieghi domestici, e comunque applicando alla bocca delle fontanine cannelle di gomma o di altro materiale equivalente.

#### **ART. 7**

#### **DIRITTO DELLA FORNITURA**

Le forniture ad uso privato si distinguono in:

- a) uso domestico,

- b) uso non domestico,
- c) uso comunità sociali, commissariato,
- d) uso produttivo e commerciale,
- e) uso industriale,
- f) uso fornitura acqua con autobotte.

Nelle strade e piazze già canalizzate il Comune, entro i limiti del quantitativo d'acqua dallo stesso riconosciuta disponibile e sempre che condizioni tecniche non si oppongano, è tenuto alla concessione d'acqua per uso domestico e per gli altri usi ed ha diritto di esigere dal richiedente i contributi per il costo delle condotte, l'allacciamento e l'eventuale riapertura delle prese.

#### **ART. 8 FORNITURE SU STRADE NON CANALIZZATE**

Per le strade non canalizzate il Comune può accogliere le richieste quando da parte dei richiedenti sia corrisposto un contributo nella spesa di costruzione della tubazione stradale. L'entità e le modalità di pagamento dei contributi saranno determinate dal Comune secondo le particolarità del caso.

#### **ART. 9 DOMANDA DI FORNITURA**

La domanda di fornitura d'acqua deve essere presentata da chiunque occupi o conduca a qualunque titolo unità immobiliari, a qualsiasi uso adibite, utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Comune e deve essere firmata dal richiedente o dal suo legale rappresentante. Alla richiesta fatta dal locatario o dal detentore diverso dal proprietario, deve essere allegata una esplicita dichiarazione del proprietario stesso, ovvero un'autocertificazione dell'utente che attesti l'ottenuta autorizzazione del proprietario alla presentazione della domanda e all'esecuzione dei lavori inerenti la derivazione.

Nel caso di costruzioni nuove e/o ristrutturare non potranno essere accolte domande di somministrazione di acqua da destinare ad edifici privi di concessione o autorizzazione edilizia nel rispetto della L.R.37/85 e successive modifiche ed integrazioni.

Il richiedente deve produrre tutta la documentazione richiesta dall'ufficio competente.

#### **ART. 10 CONTRATTO DI FORNITURA**

Il contratto di fornitura d'acqua sarà redatto su apposito modulo predisposto dal Comune e dovrà essere sottoscritto dall'Utente e dal Funzionario responsabile del tributo prima dell'inizio dell'erogazione e dopo che il primo avrà provveduto al pagamento delle somme dovute a titolo di spese e diritti di allacciamento.

Le erogazioni all'Utente si intendono effettuabili quando sono ultimate e pronte tutte le opere di presa e allacciamento, e posto in opera il contatore.

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto di fornitura sono a carico dell'utente il quale deve pagarle all'atto della sottoscrizione del contratto.

Le modalità e le prescrizioni dettate dal presente regolamento valgono anche per contratti di fornitura temporanei ed occasionali di acqua.

#### **ART. 11 DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO**

La durata del contratto di fornitura è a tempo indeterminato, salvo disdetta da parte dell'utente con preavviso minimo di 30 giorni, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

La disdetta non dispensa l'utente dall'obbligo di pagare gli arretrati eventualmente dovuti.

Si ha la cessazione del contratto anche senza preavviso solo quando altri abbiano sottoscritto un nuovo contratto per la medesima concessione.

In caso di cessazione del contratto per causa di forza maggiore, deve essere data tempestiva comunicazione.

#### **ART. 12 VOLTURA DELL'UTENZA**

L'Utente subentrante dovrà darne tempestiva comunicazione al Comune e presentare domanda di

somministrazione, nei termini e con le modalità di cui al precedente articolo 10.

In difetto potrà essere chiamato a rispondere dei consumi eventualmente insoluti

dall'utente cessato. Saranno a carico dell'Utente subentrante le spese che il Comune dovrà sostenere per eventuali opere di revisione della presa o altre che si ritenessero necessarie.

### **ART. 13**

#### **DIRITTO DI RIFIUTO O DI REVOCA DELLE FORNITURE**

Nel caso di forniture per usi diversi da quello domestico è facoltà del Comune di rifiutare o revocare in qualsiasi tempo la fornitura ove si verificano condizioni eccezionali di erogazione di servizio o sorgono altri gravi motivi che spetta al Comune stesso valutare insindacabilmente.

### **ART. 14**

#### **RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO**

Il contratto di fornitura verrà revocato di diritto, quando l'utente moroso non provveda al pagamento entro trenta giorni dal ricevimento della diffida scritta dal Comune.

### **ART. 15**

#### **CONTATORI CONDOMINIALI**

Qualora l'edificio comprenda più alloggi, come nel caso di condomini, dovrà essere sistemato un misuratore generale e subito di seguito tanti contatori per quanto sono le unità abitative. I consumi parziali dei contatori divisionali devono corrispondere al consumo indicato dal contatore generale.

L'eventuale differenza va a carico del proprietario unico ovvero all'amministratore condominiale.

### **ART. 16**

#### **SUBINGRESSO**

I contratti di somministrazione d'acqua non potranno mai intendersi risolti per il fatto che l'immobile provvisto si trasferisca ad altri proprietari od usufruttuari.

Il precedente proprietario ed i suoi eredi saranno sempre responsabili verso il Comune degli obblighi derivanti dal contratto qualora i nuovi proprietari o usufruttuari non assumano detti obblighi della concessione fino alla scadenza.

In caso di trasferimento di proprietà dell'immobile provvisto d'acqua, sia il proprietario che cessa, sia quello che subentra, dovranno darne comunicazione al servizio riscossione canone idrico.

## **CAPITOLO II**

### **ALLACCIAMENTI – APPARECCHI DI LETTURA**

### **ART. 17**

#### **APPARECCHI DI MISURA**

Il tipo ed il calibro degli apparecchi di misura dell'acqua sono stabiliti dal Comune in relazione alla natura del contratto.

Il Comune ha la facoltà di cambiare l'apparecchio misuratore quando lo ritiene necessario, senza obbligo di preavviso nei confronti dell'utente, nel caso di variazione di calibro il Comune si riserva di addebitare all'utente le relative spese, al netto di eventuale recupero.

Gli apparecchi sono di proprietà del Comune, gli utenti ne sono i consegnatari, e sono pertanto responsabili di qualunque manomissione o danno ad essi arrecato anche da terzi o da ignoti.

### **ART. 18**

#### **POSIZIONE E CUSTODIA DEGLI APPARECCHI DI MISURA**

**I contatori idrici devono essere installati all'esterno dell'immobile e se si tratta di villette all'esterno del muro di cinta di appartenenza.**

Il Comune ha facoltà di imporre il cambiamento di posto del contatore a spese dell'utente, qualora il contatore stesso per modifiche ambientali venga a trovarsi in luogo poco adatto alle verifiche ed alla conservazione dell'apparecchio e può altresì provvedere a spese proprie negli altri casi.

Tutti gli apparecchi misuratori sono provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dal Comune.

L'utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgombri e puliti i pozzetti e le nicchie dei contatori, assumendosi le relative operazioni di manutenzione.

La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a turbare il regolare funzionamento dell'apparecchio misuratore, possono dare luogo alla sospensione della fornitura e alla revoca del contratto.

#### **ART. 19 GUASTI AGLI APPARECCHI**

L'utente deve provvedere a custodire il contatore da ogni manomissione, essendo egli responsabile dei danni e dei guasti che avvenissero per qualsiasi causa. Nel caso di guasti l'utente ha l'obbligo di darne immediata comunicazione al Comune per la tempestiva riparazione o sostituzione.

#### **ART. 20 VERBALE DI POSA, RIMOZIONE E SOSTITUZIONE DEL CONTATORE**

All'atto della messa in opera dell'apparecchio misuratore viene redatto un verbale di posa, sottoscritto dall'utente, su modulo a stampa predisposto dal Comune, nel quale sono menzionati il tipo dell'apparecchio, la caratteristica, il numero di matricola ed il consumo registrato dal misuratore stesso e ogni altra informazione ritenuta utile.

Gli apparecchi misuratori non possono essere rimossi o spostati se non per disposizione del Comune. All'atto della rimozione e della sostituzione degli apparecchi di misura, vengono stesi su appositi moduli, predisposti dal Comune, i relativi verbali firmati dall'utente e dagli incaricati del Comune medesimo. Tali verbali, oltre ai dati di cui al comma precedente devono indicare il motivo della sostituzione o rimozione e le eventuali irregolarità riscontrate.

#### **ART. 21 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) utilizzo diverso da quello indicato nel contratto.
- i) Cessione a terzi senza esplicita autorizzazione del Comune 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 Comune 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 Comune.

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 mancata richiesta di segnalazione di ubicazione, o per negligenza o colpa di chi esegue lavori in prossimità delle tubazioni, il Comune ha diritto al rimborso conseguente all'interruzione effettuata per le dispersioni di acqua riscontrate. La riparazione, sarà ovviamente, eseguita a spese di chi ha provocato il guasto.

Ogni danno e 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 effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrati dal titolare del contratto, o i casi rottura dolosa o inversione del contatore.

L'utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso.

## **ART. 22 LETTURA DEI MISURATORI**

La lettura degli apparecchi di misura viene eseguita, da dipendenti del Comune o da personale autorizzato dal Comune, con periodicità semestrale e comunque almeno una volta all'anno.

Qualora per motivi non imputabili all'Amministrazione, nel corso di un intero anno, non sia possibile procedere alla lettura periodica del contatore è fatto obbligo all'utente, sotto la propria responsabilità, di far pervenire all'Ufficio tributi l'auto-lettura dei propri consumi, utilizzando apposito modulo, nel rispetto dei termini in esso indicati. Il Comune ha comunque la facoltà di far eseguire, quando lo ritenga opportune letture supplementari a sua discrezione.

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, si opererà in base ai consumi medi delle utenze aventi le stesse caratteristiche dell'Utente interessato, per il periodo di un anno. Il Comune potrà così effettuare la fatturazione sulla base di tali consumi medi stimati, in attesa di acquisire delle letture valide.

## **ART. 23 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL CONTATORE**

Qualora sia stata riscontrata irregolarità di funzionamento del contatore, il consumo dell'acqua, per tutto il periodo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento dell'apparecchio e fino alla sostituzione di esso, è valutato in misura eguale a quello del corrispondente consumo medio dei due anni precedenti, ed in mancanza, in base alla media dei consumi dei periodi più prossimi a quello di dubbio funzionamento.

Nei casi di manomissione del contatore, o quando manchi ogni elemento di riferimento al consumo precedente, il consumo è determinato dal Comune su accertamenti tecnici insindacabili.

## **ART. 24 VERIFICA DEI MISURATORI A RICHIESTA DELL'UTENTE**

Quando un utente ritenga erronee le indicazioni del contatore, il Comune, dietro richiesta scritta dell'utente, accompagnata da un deposito "a titolo di spese di verifica", da determinare in sede di approvazione delle tariffe, dispone le opportune verifiche.

Se queste confermano l'inconveniente lamentato dall'utente, le spese delle prove e delle riparazioni sono a carico del Comune, il quale disporrà il rimborso del deposito fatto dall'utente. Se invece la verifica comprova l'esattezza del contatore entro i limiti di tolleranza (del 5% in più o in meno) il Comune incamera il deposito effettuato a titolo di spesa di verifica.

**ART. 25**  
**PERDITE, DANNI, RESPONSABILITA'**

Ogni utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Nessun abbuono sul consumo dell'acqua è comunque ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi dopo il contatore, da qualunque causa prodotte, né il Comune può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare dagli impianti interni.

**ART. 26**  
**NORME PER L'ESECUZIONE DELLE PRESE**

Spetta al Comune determinare il diametro della presa e di scegliere il luogo per la derivazione della presa stessa. Qualsiasi lavoro di costruzione, riparazione o manutenzione di qualsiasi conduttura ed apparecchio su suolo pubblico o comunque fino all'apparecchio misuratore è eseguito dal Comune direttamente, e/o a mezzo di ditte che abbiano un rapporto contrattuale con il Comune e/o dal privato autorizzato dall'ufficio tecnico.

Il rilascio di detta autorizzazione è subordinata al versamento, a titolo di cauzione provvisoria di una somma congrua all'importanza del bene da salvaguardare durante l'esecuzione dei lavori. Tale somma versata a titolo di cauzione sarà restituita dopo il ripristino della sede stradale e dietro nulla osta dell'ufficio tecnico.

**ART. 27**  
**PROPRIETA' DELLE CONDOTTE**

Le condotte stradali, anche se costruite con contributo a fondo perduto dagli utenti e le derivazioni trasversali, anche se costruite a spese degli utenti, fino al contatore posto al limite della proprietà privata e comunque fino al limite della stessa, appartengono al Comune.

Sono invece di proprietà dell'utente le condotte poste a valle del contatore, e se questo è posto all'interno della proprietà privata, la proprietà delle condotte si estende fino al limite della proprietà privata.

**ART. 28**  
**MANUTENZIONE DELLE CONDOTTE**

Tutte le manutenzioni e riparazioni sulle deviazioni dalla presa stradale fino all'apparecchio misuratore compreso, spettano esclusivamente al Comune e sono pertanto vietate agli utenti od a chiunque altro sotto pena del pagamento dei danni, salva ogni riserva di esperire ogni altra azione a norma di legge da parte del Comune.

Nel caso in cui il contatore fosse posto all'interno della proprietà privata, la manutenzione e riparazione del tratto di derivazione dal suolo pubblico al contatore sono eseguite a cura del Comune, con addebito delle relative spese all'utente.

**ART. 29**  
**INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

Il Comune non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di erogazione o per diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore o a necessità di lavori.

Pertanto, le utenze che per loro natura richiedono una assoluta continuità di servizio dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

Eventuali interventi di purificazione e addolcimento dell'acqua potabile utilizzata per particolari usi, dovranno essere eseguite a cura e a spese dell'interessato.

Per sopperire ai fabbisogni di emergenza nell'eventualità di incidenti, il Comune avrà comunque la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua ai privati, previa opportune informazioni all'utenza.

**ART. 30**  
**PRELIEVI ABUSIVI**

Il prelievo di acqua per usi diversi da quelli previsti nel contratto di somministrazione è vietato ed è perseguito a norma di legge e comporta l'applicazione delle sanzioni di cui al presente regolamento, oltre alla revoca di diritto del contratto medesimo.

E' vietata la cessione d'uso dell'acqua a terzi, senza esplicita autorizzazione del Comune.

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

**ART. 31**  
**TIPI DI UTENZA**

Ai fini dell'applicazione delle tariffe di somministrazione, che verranno determinate ogni anno dall'Amministrazione Comunale, sono definiti i seguenti usi:

Uso domestico, tipo A-, si considera destinata ad uso domestico l'acqua utilizzata per l'alimentazione, per i servizi igienici e per gli altri ordinari impieghi domestici compreso l'innaffiamento dei piccoli giardini privati;

Uso non domestico, tipo B-, destinato ai medici, circoli, farmacie;

Uso comunità, tipo C-, uso comunità sociali, conventi, monasteri, caserme, commissariato, canoniche, comunità;

Uso commerciale, tipo D-, si considera destinata ad uso attività commerciali, bar, ristoranti, alberghi, attività artigianali, servizi aventi carattere duraturo;

Uso industriale, tipo H-, si considera destinata ad usi industriali;

**ART. 32**  
**TARIFFE E CORRISPETTIVI**

a) Le tariffe di erogazione del servizio idrico integrato e le modalità di applicazione delle stesse sono determinate e approvate dal Comune secondo quanto disposto in materia da parte dell'AEEGSI 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.

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 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.

**ART. 33**  
**OBBLIGHI, RESPONSABILITA' 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 Comune installati presso l'utenza stessa.

In particolare l'Utente dovrà:

- segnalare tempestivamente al Comune 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 Comune;

L'Utente è pertanto responsabile dei danni ascrivibili a sua colpa od incuria ed è pertanto 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. 34**  
**ACCERTAMENTO CONSUMI**

L'acqua viene pagata in ragione del consumo rilevato dal contatore, determinato come differenza tra il consumo segnato dal medesimo nell'arco temporale di due letture consecutive, rapportato al periodo di fatturazione.

Il Comune provvederà alla fatturazione dei consumi e degli altri addebiti previsti a carico dell'utente con periodicità da esso stabilite.

Qualora nel corso dell'intero anno non sia stata possibile la rilevazione dei consumi, il Comune si riserva la facoltà di procedere alla fatturazione di un consumo presunto calcolato sulla base di quello accertato nell'anno precedente, salvo conguaglio da effettuarsi con la prima fatturazione utile.

**ART. 35**  
**ACCERTAMENTO DELLE ECCEDENZE**

Per tutti i tipi di utenze sono considerati eccedenze i consumi superiori a quelli che rientrano nella fascia di tariffa base. Ad essi si applica la corrispondente tariffa d'eccedenza. Le eccedenze del consumo dell'acqua sono determinate come differenza tra il consumo rapportato al periodo di fatturazione ed il consumo minimo garantito per il periodo corrispondente. Non possono effettuarsi compensazioni tra le eccedenze positive e le eccedenze negative rispetto al minimo contrattuale nei diversi intervalli di lettura.

**ART. 36**  
**PAGAMENTO DELL'ACQUA EROGATA E RELATIVE MODALITA'**

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 Comune.

La fatturazione avverrà almeno due volte l'anno.

La fattura sarà calcolata sempre suddividendo il consumo secondo fasce tariffarie applicate al consumo reale o al consumo presunto, qualora la fatturazione fosse in acconto o nel caso di lettura non eseguita.

La fatturazione, comprensiva dei corrispettivi per fognatura e depurazione, se dovuti, è effettuata con periodicità modificabile dal Comune nel corso del contratto.

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.

In casi particolari potranno essere effettuate rateizzazioni sull'importo delle fatture emesse, applicando comunque gli interessi legali. Il Comune si riserva il diritto di respingere o meno la richiesta di rateizzazione ed in ogni caso il numero e l'importo delle rate sarà stabilito dal Comune stesso.

Il Comune si riserva la facoltà di esercitare l'azione legale che riterrà più opportuna per il recupero di qualsiasi suo credito nei confronti degli utenti inadempienti.

**ART. 37**  
**MANCATO PAGAMENTO**

Qualora l'Utente ritenga errati gli importi addebitati nella fattura ha la facoltà di richiedere al Comune 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 Comune darà



riscontro alla richiesta entro i 30 giorni dal termine previsto per la scadenza dei pagamenti. Se le motivazioni fornite saranno accolte, il Comune 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 Comune, 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 alla prima fatturazione massiva.

Gli addebiti sopra indicati non dovranno essere applicati, qualora l'Utente abbia tempestivamente ed adeguatamente segnalato al Comune il ritardato ricevimento della bolletta o, a seguito di ricezione di successiva fattura o del sollecito, il mancato ricevimento della stessa.

La deroga di cui al precedente capoverso non si applica quando il tardivo o mancato recapito della bolletta sia stato causato da una condotta (commissiva od omissiva) dell'Utente medesimo.

Ai fini dell'applicazione del presente articolo, la segnalazione del ritardato o mancato recapito si intende tempestiva ed adeguata se fatta prima del pagamento, e completa degli elementi probatori disponibili richiesti dal gestore.

Allo scopo di migliorare la qualità del servizio, e di eliminare la necessità di segnalare e comprovare il ritardato o mancato recapito, il Comune 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.

### **ART. 38**

#### **SOSPENSIONE DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA**

Oltre ai casi già specificatamente previsti, il Comune 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 Comune 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 Comune;
- 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.

In ogni caso l'Utente non potrà pretendere risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura.

### **ART. 39**

#### **ALLACCIAMENTI ALLA RETE IDRICA DI IMMOBILI PER OCCUPAZIONE SINE TITULO**

1. Gli immobili, acquisiti o non acquisiti al patrimonio comunale o detenuti senza titolo, se sono abitati, devono essere inseriti in appositi elenchi ed essere dotati di misuratore idrico, per quantificare l'acqua sottratta abusivamente alla rete idrica.
2. Tali elenchi saranno trasferiti in apposita lista di carico al fine di provvedere alla riscossione volontaria o coattiva dei consumi idrici secondo le modalità fissate dall'Amministrazione comunale.
3. Nel contempo i responsabili dell'abuso debbono essere denunciati alle autorità competenti e

sanzionati oltre che con il **pagamento della penale di €1.210,00** anche con il pagamento di una **sanzione forfettaria**, a titolo di risarcimento per il comune, proporzionale ai consumi presunti degli ultimi cinque anni oltre all'anno nel corso del quale viene accertato l'abuso, oltre agli interessi legali.

4. Tali importi saranno notificati, con avvisi di accertamento, all'intestatario responsabile dell'abuso, la penale di €1.210,00 sarà ridotta del 50% se entro 60 giorni dalla notifica, il responsabile aderirà all'avviso di accertamento con il pagamento della penale ridotta del 50% (€605,00).
5. L'installazione dei misuratori idrici agli immobili abusivi e la relativa irrogazione delle sanzioni forfettarie di cui sopra, non costituisce in alcun modo sanatoria dell'abuso edilizio, né stipula di contratto tra comune e utente di manufatto abusivo, ma nasce dall'opportunità di garantire un servizio primario, nonché dall'esigenza di evitare che gli abusivi godano di un servizio con costi a carico dell'Ente.

#### **ART. 40 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 Comune. Ogni reclamo dovrà essere comunicato al Comune 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. 41 SANZIONI AMMINISTRATIVE**

Fatta salva l'applicazione delle sanzioni civili, penali e amministrative previste dalle leggi statali e regionali, le infrazioni al presente regolamento, comportano l'applicazione delle seguenti sanzioni amministrative:

1. Divieto di rivendita dell'acqua (art. 4) da € 258,00 ad € 500,00, oltre al recupero del costo dell'acqua rivenduta, il cui quantitativo verrà determinato insindacabilmente dal Comune.
2. Prelievi abusivi e manomissione di pubbliche utenze (art. 6, ) da **€258,00 ad €500,00**, oltre al recupero del costo dell'acqua rivenduta, il cui quantitativo verrà determinato insindacabilmente dal Comune.
3. Mancata segnalazione di subentro e comunicazione di ampliamento della concessione (art. 16) da **€52,00 ad €155,00**, oltre all'eventuale recupero di canoni, eccedenze e diritti accessori.
4. Interventi abusivi su prese di diramazione e manomissione condotte da **€258,00 ad €500,00**.
5. Manomissione contatori e sigilli, mancata segnalazione di guasti, installazione, sostituzione e rimozione di contatori da **€258,00 ad €500,00**.
6. Mancata comunicazione dell'autolettura da €52,00 ad €155,00.

#### **ART. 42 RINVIO A LEGGI E REGOLAMENTI**

Per quanto non espressamente previsto nel presente regolamento, si applicano le norme, civili, penali ed amministrative previste dalla legislazione vigente, dallo Statuto del Comune e dai vigenti regolamenti comunali.

#### **ART. 43 CONTROVERSIE**

Per ogni controversia tra il Comune e l'Utente è competente esclusivamente il Foro di Agrigento.

#### **ART. 44 OBBLIGATORIETA' 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, salvo all'Utente di averne copia all'atto della stipulazione del contratto o all'atto del suo rinnovo. L'Utente sottoscrive all'atto dell'eventuale

preventivo e/o della stipula del contratto una dichiarazione nella quale dichiara di essere a conoscenza del contenuto del presente Regolamento per la concessione dell'acqua e di accettare tutte le clausole in esso contenute. Il Comune si riserva la facoltà di modificare le disposizioni contenute nel presente Regolamento.

**ART. 45**  
**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.

## **SOMMARIO**

### **CAPITOLO I – NORME GENERALI**

ART. 1 ENTE GESTORE DELL'ACQUEDOTTO E NORME PER LA FORNITURA  
ART. 2 SISTEMA DI DISTRUBUZIONE DELL'ACQUA  
ART. 3 TIPO DI FORNITURA  
ART. 4 DIVIETO DI RIVENDITA DELL'ACQUA  
ART. 5 IMPIANTI PER USO PUBBLICO  
ART. 6 PRELIEVI ABUSIVI  
ART. 7 DIRITTO ALLA FORNITURA  
ART. 8 FORNITURE SU STRADE NON CANILIZZATE  
ART. 9 DOMANDA DI FORNITURA  
ART. 10 CONTRATTO DI FORNITURA  
ART. 11 DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO  
ART. 12 VOLUTURA DELL'UTENZA  
ART. 13 DIRITTO DI RIFIUTO O DI REVOCA DELLE FORNITURE  
ART. 14 RISOLUZIONE DI DIRITTO DELLE CONCESSIONI  
ART. 15 CONTATORI CONDOMINIALI  
ART. 16 SUBINGRESSO

### **CAPITOLO II – ALLACCIAMENTI – APPARECCHI DI LETTURA**

ART. 17 APPARECCHI DI LETTURA  
ART. 18 POSIZIONE E CUSTODIA DEGLI APPARECCHI DI MISURA  
ART. 19 GUASTI AGLI APPARECCHI  
ART. 20 VERBALE DI POSA, RIMOZIONE E SOSTITUZIONE DEL CONTATORE  
ART. 21 USI IMPROPRI DELLA RISORSA  
ART.22 LETTURA DEI MISURATORI  
ART.23 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL CONTATORE  
ART.24 VERIFICA DEI MISURATORI A RICHIESTA DELL'UTENTE  
ART.25 PERDITE, DANNI, RESPONSABILITA'  
ART.26 NORME PER L'ESECUZIONE DELLE PRESE  
ART.27 PROPRIETA' DELLE CONDOTTE  
ART.28 MANUTENZIONE DELLE CONDOTTE  
ART.29 INTERRUZIONE DEL SERVIZIO  
ART.30 PRELIEVI ABUSIVI

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

ART. 31 TIPI DI UTENZA  
ART. 32 TARIFFE E CORRISPETTIVI  
ART. 33 OBBLIGHI, RESPONSABILITA' DELL'UTENTE, DIVIETI  
ART. 34 ACCERTAMENTO CONSUMI  
ART. 35 ACCERTAMENTO DELLE ECCEDEnze  
ART. 36 PAGAMENTO DELL'ACQUA EROGATA E RELATIVE MODALITA'  
ART.37 MANCATO PAGAMENTO  
ART.38 SOSPENSIONE DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA  
ART.39 ALLACCIAMENTI ALLA RETE IDRICA DI IMMOBILI PER OCCUPAZIONE SINE TITULO  
ART.40 RECLAMI  
ART.41 SANZIONI AMMINISTRATIVE  
ART.42 RINVIO A LEGGI E REGOLAMENTI  
ART.43 CONTROVERSIE  
ART.44 OBBLIGATORIETA' DEL RISPETTO DEL PRESENTE REGOLAMENTO  
ART.45 DECORRENZA



**CARTA DEI SERVIZI  
DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO DEL  
COMUNE DI PALMA DI MONTECHIARO**

## **“La Carta dei Servizi”**

La Carta dei servizi illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e le modalità di rapporto fra il Comune di Palma di Montechiaro e i suoi utenti che usufruiscono del servizio idrico integrato, inteso di acquedotto, fognatura e depurazione.

E' uno strumento di confronto a disposizione dei cittadini e delle associazioni che tutelano i diritti dei consumatori. Questo documento vuole dare attuazione a quanto, negli ultimi anni, è stato prodotto in termini di leggi e circolari sul tema dei rapporti tra cittadini e pubbliche amministrazioni. Con la presente “carta” il Comune ha definito, a tutela dei diritti dei propri utenti, principi e standard qualitativi dei servizi erogati, stabilendo modalità di reclamo in caso di mancato rispetto degli stessi. Il Comune ha inteso con ciò promuovere una ampia partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio, sia attraverso il loro coinvolgimento nella valutazione dell'attività svolta, sia mediante il riconoscimento, a chiunque vi abbia interesse, del diritto di accesso alle informazioni del Comune.

Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite gli strumenti di informazione e, comunque, sarà possibile ottenerne copia presso il settore tributi “l'ufficio riscossione canone idrico” o collegandosi al sito Internet [www.comune.palmadimontechiaro.ag.it](http://www.comune.palmadimontechiaro.ag.it);

### **1 Principi fondamentali**

Il servizio idrico integrato deve essere garantito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

#### **a) Eguaglianza ed imparzialità**

Il Comune si impegna a conformare il proprio comportamento nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Il Comune garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni costituite antecedentemente all'adozione della presente Carta.

#### **b) Continuità**

Il Comune si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- guasti;
- manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua;
- cause di forza maggiore.

Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il Comune si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza dando le opportune informazioni e a ridurre al minimo la durata del disagio ai cittadini.

#### **c) Partecipazione**

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Comune ogni informazione che lo riguarda secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

#### **d) Cortesia**

Il personale del Comune è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente. In tal senso il Comune si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, a rendersi identificabili, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

#### **e) Efficienza ed efficacia**

Il Comune persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo.

#### **f) Chiarezza e Comprensibilità**

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti.

## **2 INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI**

### **2.1 Informazioni generali per l'utente**

In un'ottica di trasparenza nei rapporti con l'utenza, il Comune si impegna a:

- fornire agli utenti tutte le informazioni circa le modalità e caratteristiche di qualità dei servizi prestati, le procedure e i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari;
- curare la funzionalità degli uffici di assistenza agli utenti favorendo, in particolare, l'accesso per via telefonica;
- riportare nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;

### **2.2 Servizio informazioni telefonico**

Il Comune fornisce il servizio informazioni telefonico per mezzo degli uffici dal quale è possibile ottenere:

- informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi);
- informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e fatture, verifiche ed interventi;
- informazioni sulla qualità dell'acqua fornita.

### **2.3 Il sito Internet**

L'indirizzo internet del sito del Comune è

[www.comune.palmadimontechiaro.ag.it](http://www.comune.palmadimontechiaro.ag.it)

E' possibile comunicare con il Comune, per via telematica, inviando e-mail.

### **2.4 I servizi forniti**

**a) Condizioni di somministrazione dei servizi.**

L'utente può richiedere la somministrazione del servizio idrico integrato fornendo i dati anagrafici e fiscali, i dati catastali, un recapito telefonico, la tipologia di contratto richiesto, l'ubicazione oggetto della fornitura richiesta, il recapito della fattura e l'eventuale indirizzo e-mail.

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione devono formalizzare la disdetta al Comune mediante raccomandata a/r, tramite ovvero attraverso la consegna della stessa presso gli uffici Tributi servizio riscossione canone idrico del Comune. A seguito della richiesta di recesso contrattuale, il comune provvede alla rimozione del contatore.

L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto.

#### **b) Distribuzione Idrica**

Il Comune somministra il servizio di distribuzione idrica per usi civili nel territorio del Comune, nei limiti della disponibilità idrica e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie.

#### **c) Fognatura**

Il Comune fornisce il servizio di fognatura nel territorio del Comune, nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante depurativo.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento.

#### **d) Depurazione**

Il Comune fornisce il servizio di depurazione nel territorio del Comune nei limiti delle capacità



di ricezione dell'impianto gestito ed in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto.

## **2.5 Informazioni specifiche per l'utente**

### **a) Qualità dell'acqua erogata**

La qualità dell'acqua erogata dal Comune è corrispondente ai vigenti standard di legge di cui al DLgs. n. 31/2001 e successive modifiche o integrazioni.

L'acqua distribuita dal Comune ha proprietà chimiche, microbiologiche e organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore, a migliorare garanzia del suo buon livello qualitativo, viene sottoposta a ulteriori controlli.

Il laboratorio analisi convenzionato con il Comune effettua indagini sistematiche ai fini di tenere controllata la qualità dell'acqua.

L'attività sull'acquedotto comunale è sottoposta al controllo ispettivo della competente ASP di Agrigento

### **b) Pagamenti**

Le fatture possono essere pagate secondo le modalità riportate in fattura

### **c) Modalità di lettura e verifica dei misuratori**

Il Comune, fatta salva l'ipotesi in cui il misuratore non sia accessibile per cause non dipendenti dalla propria volontà, effettua le letture dei misuratori di acqua presso gli utenti almeno una volta all'anno.

L'Utente può chiederne una copia attraverso e-mail o in forma scritta presso l'ufficio tributi, indicando la data di riferimento della lettura desiderata nonché l'indirizzo o l'account di posta elettronica cui può essere inviata la documentazione.

Nel caso di contatori non accessibili, trascorso un anno in assenza di una lettura accertata, il Comune potrà richiedere all'utente a mezzo raccomandata l'autolettura del contatore. Se persiste l'assenza di lettura, il Comune potrà sospendere la fornitura.

Il Comune si riserva di non utilizzare in fatturazione la lettura comunicata dall'utente nel caso in cui la stessa sia incongruente rispetto ai dati di lettura già disponibili.

Il Comune informa i propri utenti dei consumi imputabili per il pagamento tramite opportuno prospetto di dettaglio degli importi inviato, in uno con la fattura.

### **d) Scadenza delle fatture**

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore.

La scadenza della fattura non è mai inferiore ai 30 giorni successivi la data di emissione della stessa.

### **e) Tariffe**

Il Comune determina le proprie tariffe

### **f) Reclami**

L'utente può presentare reclamo contro atti o comportamenti che impediscano o limitino la piena fruibilità dei servizi previsti contrattualmente o per il mancato rispetto degli standard fissati dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Nella predisposizione del reclamo ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.

Per ogni reclamo è effettuata una verifica completa ed imparziale delle irregolarità segnalate con risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'esito della trattazione del reclamo.

## **3 IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA**

### **3.1. Dichiarazione di impegno del Comune**

Il Comune si impegna a fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta.

### **3.2. Avvio del rapporto contrattuale**

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:

rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;

rilascio di autorizzazione per la manomissione della sede stradale;

superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal Comune, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;

eventuali ulteriori adempimenti a carico dell'utente.

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il Comune si impegna a comunicare all'utente, il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

#### **a) l'accesso al servizio**

Il Comune ha definito il tempo massimo che decorrere dalla richiesta documentata dell'utente e fino alla data di stipula del contratto per l'accesso al servizio

Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti con sopralluogo

T max = 30 gg.

#### **b) Allacciamento alla rete idrica pubblica**

L'utente deve acquisire a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento anche attraverso il Comune, di tali autorizzazioni.

T max = 30gg.

#### **c) Attivazione della fornitura**

Tempo di attivazione della fornitura misurato in giorni a partire dal giorno successivo al completamento delle opere di allacciamento:

T max =5 gg.

#### **d) Riattivazione della fornitura**

Tempo di riattivazione della fornitura misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione:

T max = 15 gg.

#### **e) Cessazione della fornitura**

Tempo massimo entro cui il Comune provvede a disattivare la fornitura dell'acqua dal ricevimento della disdetta del contratto dell'utente:

T max = 10 gg.

#### **f) Allacciamento alla pubblica fognatura**

L'utente deve acquisire, a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento anche attraverso l'ufficio tecnico, di tali autorizzazioni

T max = 30 gg.

#### **g) Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura**

Tempo massimo per il rilascio o rinnovo delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura, dalla data della relativa richiesta:

T max = 30 gg.

### **3.3. Accessibilità ai Servizi**

L'utente interagisce con il Comune, per usufruire dei seguenti servizi:

- Nuovi contratti;
- Variazioni su contratti esistenti;
- Recessi o sospensioni della fornitura;
- Subentri;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;
- Reclami;
- Rimborsi;
- Richiesta interventi di manutenzione;
- Richiesta/rinnovo autorizzazione allo scarico;
- Richiesta lettura di controllo;
- Segnalazione guasti;
- Verifica contatore;
- Copia fatture;

#### **a) Apertura al pubblico degli uffici**

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari:

Lunedì 8:00 14:00

Martedì 8:00 14:00 15:00 18:00

Mercoledì 8:00 14:00

Giovedì 8:00 14:00 15:00 18:00

Venerdì 8:00 14:00

#### **b) Svolgimento di pratiche per via telefonica e servizio informazioni**

##### **Risposta ai reclami**

L'utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscano impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta.

Il Comune dalla ricezione del reclamo risponde all'utente entro un tempo massimo di:

T max= 30 gg.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta su indicato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo e sui tempi previsti di risposta.

### **3.4. Gestione del rapporto contrattuale**

#### **a) Fatturazione**

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta.

Il corrispettivo del servizio è fatturato all'utente di norma sui consumi.

Eventuali consumi in acconto sono determinati sulla base dei consumi pregressi o sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza, qualora, per cause non dipendenti dal Comune, non sia stato possibile effettuare la lettura dei consumi.

#### **b) Rettifiche dei corrispettivi del servizio**

Qualora nel processo di lettura e fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, il Comune provvede alla correzione dello stesso, al ricalcolo dei corrispettivi ed all'emissione dei corrispondenti documenti di rettifica contabile, entro un tempo massimo di:

T max= 30 gg.

dalla data della richiesta dell'utente.

#### **c) Morosità**

Per il periodo di ritardato pagamento il Comune applica gli interessi di mora, pari al T.U.BCE più tre punti e comunque entro il limite fissato dalle leggi vigenti, addebitandoli entrambi nelle successive fatture.

Il Comune procede alla sospensione della fornitura qualora non risultino pagate n. 3 fatture consecutive. Il Comune comunica, con raccomandata a/r, la data a partire dalla quale può avvenire la sospensione del servizio con un anticipo di almeno 30 giorni, nonché le modalità per evitare la sospensione allegando il bollettino di pagamento. Qualora l'utente, successivamente alla sospensione del servizio, richieda la relativa riattivazione dovrà saldare le fatture non pagate e corrispondere oltre ai relativi interessi di mora e alle spese di recupero crediti.

Il Comune si riserva un tempo massimo di:

T max: 5 gg lavorativi

per il riavvio della fornitura dalla dimostrata estinzione del debito (esibizione ricevuta pagamento o sottoscrizione piano di rateizzazione con pagamento della 1<sup>a</sup> rata prevista).

#### **d) Verifica del contatore**

Tempo massimo per la verifica del contatore, a partire dalla richiesta dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica o a delegare una persona di propria fiducia:

T max= 30 gg.

Il Comune comunica i risultati della verifica per iscritto indicando altresì l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati. Tale ricostruzione verrà effettuata in base alla media dei consumi storici dell'utenza; in mancanza di tali riferimenti, si utilizzeranno i successivi consumi che verranno registrati dal nuovo misuratore.

#### **e) Strumenti informativi**

Il Comune, in caso di necessità, provvede ad informare la popolazione servita, attraverso strumenti informativi di massa affissione di avviso pubblico, Sito Internet.

Il Comune si impegna a rendere note le eventuali interruzioni programmate del flusso idrico.

### **4. TUTELA**

Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta può essere denunciata presso gli uffici del Comune.

Al momento della presentazione del reclamo il cittadino deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione.

#### **Validità della carta servizi**

La presente Carta dei servizi è soggetta a revisione. I successivi adeguamenti saranno portati a conoscenza dei cittadini attraverso pubblicazioni sul sito istituzionale.

Tutti gli standard specificati o generali, così definiti nella carta dei servizi, sono da considerarsi validi in condizioni normali d'esercizio con esclusione, pertanto, delle situazioni straordinarie o dovute ad eventi eccezionali, o ad eventi causati da terzi.

Letto, approvato e sottoscritto.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO  
Dott. Antonino La Mattina

IL SEGRETARIO GENERALE  
Dott.ssa Concetta Giglia

---

Per copia conforme all'originale per uso amministrativo

Dalla residenza municipale, li \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE

---

Affissa all'Albo Pretorio il \_\_\_\_\_

Defissa il \_\_\_\_\_

IL MESSO COMUNALE

---

**Il Segretario Generale del Comune,**

CERTIFICA

Su conforme relazione del messo incaricato per la pubblicazione degli atti, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line del Comune per quindici giorni consecutivi a

partire dal giorno \_\_\_\_\_, senza opposizioni o reclami.

Dalla residenza comunale, li .....

IL SEGRETARIO GENERALE

---

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il \_\_\_\_\_, essendo decorsi dieci giorni dalla relativa pubblicazione (art.12, comma 1, L.R. n.44/91), senza che siano pervenute opposizioni o reclami.

Dalla residenza comunale, li .....

IL SEGRETARIO GENERALE