

<p>COMUNE DI FIANO ROMANO PROVINCIA DI ROMA</p>

SERVIZIO DI GESTIONE

**SERVIZIO DI FATTURAZIONE, REGOLAMENTO D'ESERCIZIO E CARTA
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

SOMMARIO

1. PREMESSA	3
2. LETTURE E FATTURAZIONI.....	4
2.1. GESTIONE DEI CONTATORI.....	4
2.1.1. <i>Installazione dei contatori</i>	4
2.1.2. <i>Periodicità e modalità di lettura</i>	4
2.1.3. <i>Ottimizzazione del servizio di lettura</i>	5
2.2. GESTIONE DEGLI ALLACCI IN FOGNA	5
2.3. SERVIZIO DI FATTURAZIONE	5
2.4. SOFTWARE DI GESTIONE DELLE UTENZE	7
2.4.1. <i>Modulo base</i>	7
2.4.2. <i>Modulo tecnico</i>	8
2.4.3. <i>Modulo Utenti</i>	9
2.4.4. <i>Modulo Commerciale</i>	9
2.4.5. <i>Modulo utilità</i>	11
3. UFFICIO IDRICO E CALL CENTER	12
3.1. SPORTELLO DIRETTO (UFFICIO IDRICO)	12
3.2. SPORTELLO TELEFONICO (CALL CENTER).....	12
3.3. CORRISPONDENZA	13
4. ATTIVITÀ INFORMATIVE AGLI UTENTI E COMUNICAZIONI ALL'ENTE.....	14
4.1. ATTIVITÀ INFORMATIVE AGLI UTENTI	14
4.1.1. <i>Livelli di servizio</i>	15
4.2. COMUNICAZIONI ALL'ENTE.....	15
4.2.1. <i>Disponibilità dei Tecnici</i>	16
4.2.2. <i>Responsabile della comunicazione</i>	16
4.2.3. <i>Presentazione dei risultati della gestione</i>	16
5. REGOLAMENTO D'ESERCIZIO.....	18
6. CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	19

ANNESSI:

ANNESSO A – REGOLAMENTO PER LA SOMMINISTRAZIONE DELL'ACQUA

ANNESSO B - REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DEGLI ALLACCI E DEGLI SCARICHI NELLA PUBBLICA
FOGNATURA

ANNESSO C -. CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

TABELLA 1 - PREMESSA

Nel presente elaborato è descritto tutto il rapporto con l'utenza sia da parte dell'Amministrazione comunale, sia da parte del GESTORE.

A tal fine è sembrato utile suddividere la proposta nei seguenti punti:

1. Letture e fatturazioni.
2. Ufficio idrico e call-center.
3. Attività informative agli utenti e comunicazioni all'Ente.
4. Controllo della qualità del servizio e soddisfazione dell'utente.
5. Regolamento di esercizio.
6. Carta del servizio idrico integrato.

TABELLA 2 - LETTURE E FATTURAZIONI

a. GESTIONE DEI CONTATORI

La gestione contatori deve assolvere alle due principali missioni qui esposte:

Contabilizzare tutte le forniture d'acqua, senza eccezioni.

Realizzare un conteggio affidabile, preciso ed imparziale.

Installazione dei contatori

I contatori in servizio nel Comune di Fiano nella maggior parte dei casi non sono modelli omologati secondo la metrologia di legge e non hanno la stampigliatura. Ciò significa che in questi casi non viene effettuato alcun controllo metrologico sui contatori installati presso gli utenti.

Una buona politica di conteggio dei consumi ridurrà necessariamente le perdite commerciali, individuando gli abusivi e le persone non ancora servite, ed anche mettendo a disposizione degli abbonati dei contatori affidabili conformi alle norme europee e controllati in fabbrica.

L'elaborazione della politica di conteggio dei consumi si baserà sulle seguenti fasi:

- Verifica delle utenze con sopralluoghi e controlli con dati anagrafici, allacci Enel e iscrizioni ICI.
- Ritaratura dei contatori installati di grosso calibro.

Periodicità e modalità di lettura

I dati riguardanti i consumi sono rilevati 2 volte l'anno dal personale incaricato. Se l'Utente è assente viene lasciata una cartolina, da restituire al GESTORE, sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal misuratore.

Le scadenze di tali letture saranno fissate, presumibilmente, prima e dopo il periodo estivo, in modo da determinare con una certa precisione i superconsumi dovuti ad abusi dell'acqua.

Il GESTORE ha il diritto di fare eseguire dal personale preposto, in qualsiasi momento, senza preavviso controlli agli apparecchi di misura, e con preavviso agli impianti di distribuzione interni. Il rifiuto di fare eseguire le verifiche e le letture dei contatori, dà diritto al GESTORE di sospendere l'erogazione dell'acqua.

Ottimizzazione del servizio di lettura

E' universalmente riconosciuto che un conteggio preciso ed affidabile dei consumi e della produzione è essenziale ai fini di controllare le perdite in volume (acqua non conteggiata) e ridurre al minimo le perdite di fatturazione.

La riparazione delle perdite a livello dei contatori saranno eseguite dagli addetti alle operazioni sui punti di misura, che sfrutteranno l'occasione per verificare la corretta installazione del contatore stesso. (sistemazione di un anello di piombatura, valvola di non ritegno, ecc.).

b. GESTIONE DEGLI ALLACCI IN FOGNA

Sulle reti miste si procederà col verificare che i sistemi di ritegno siano funzionanti così come le ventilazioni, o meglio le installazioni di tipo "valvola di sfogo" che impediscono il desifonaggio degli impianti sanitari. Sarà poi costituito un dossier per ciascuna abitazione visitata.

È chiaro che tutte le abitazioni ispezionate saranno quelle in cui problemi saranno accertati (per esempio l'inondazioni delle cantine...) o quelle che si riversano (sfogano) nelle reti indipendenti sovraccaricate da un punto di vista idraulico. Questo lavoro sarà effettuato da ispettori specializzati.

Ogni allacciamento sarà oggetto di un preventivo che dovrà essere sottoposto al cliente prima di qualsiasi realizzazione. Delle ispezioni specifiche potranno essere più imminenti su richiesta dei clienti del servizio di fognatura o per qualsiasi necessità di natura urbanistica come lo studio della fattibilità dei collegamenti dei nuovi lotti, immobili, ecc.

c. SERVIZIO DI FATTURAZIONE

La fatturazione dei consumi avviene con sistemi informatici e con cadenza semestrale sulla base del consumo rilevato attraverso la lettura dei contatori d'utenza.

Il sistema prevede l'emissione di due bollette una entro giugno l'altra entro dicembre. Nelle fatturazioni e nei casi in cui, per qualsiasi motivo, non fosse possibile ottenere la lettura del contatore in tempo utile per la fatturazione, verranno attribuiti i consumi sulla scorta di letture stimate, salvo conguaglio. All'utente è assicurata la possibilità di comunicare la propria lettura per via telefonica o scritta.

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

Di seguito saranno riportate le modalità con cui IL GESTORE espleterà il servizio di fatturazione, il quale può essere suddiviso nelle seguenti parti:

1. Servizio di lettura e/o fatturazione immediata (se richiesta dall'Amm/ne);

2. Servizi di lettura e fatturazione da centro elaborazione dati (CED);
3. Servizio di sportello;
4. Servizio di censimento dell'utenza;

Per poter offrire questi servizi IL GESTORE prevede quanto segue:

- l'uso di personale per le letture del contatore presso l'utente, per la elaborazione dei dati presso il CED e per lo sportello dell'ufficio idrico;
- l'uso di apparecchiature portatili che consentono il carico e lo scarico dei dati relativi alle letture in automatico. Tali apparecchiature sono largamente utilizzate da tempo e garantiscono un'elevata affidabilità.
- l'eventuale uso (in caso di fatturazione immediata) di stampante portatile, a norma con le disposizioni dell'Amministrazione PP.TT, D.M. del 1/7/1974 e pubblicato G.U. n. 273 del 19/10/1974. Tale stampante, collegata al terminale portatile emette immediatamente di fronte al contatore un documento bolletta/fattura autorizzato dall'Amministrazione PP.TT.. Ciò permette la consegna del documento bolletta fattura nello stesso istante della lettura senza avvalersi del servizio postale.
- la possibilità di gestire la spunta dei pagamenti:
 - manualmente da terminale;
 - tramite lettore ottico;
 - tramite supporto magnetico fornito dalla poste.
- la stampa del ruolo bollato e di tutti i documenti necessari al controllo delle utenze;
- l'assistenza all'utente:
 - presso l'Ufficio Idrico da parte del personale nei giorni da concordarsi;
 - presso l'utente da parte di un letturista nel momento che consegna il bollettino.

L'utilizzo di questi servizi porta dei vantaggi immediati sia dal punto di vista economico che di ottimizzazione della gestione operativa.

In particolare:

- riduce gli errori di lettura dovuti al personale addetto alle letture grazie all'aiuto di numerosi controlli del software;
- elimina gli errori di trascrizione manuale;
- elimina gli errori di lettura tramite l'utilizzo dei contatori a lettura magnetica (opzionali);
- permette di risparmiare i tempi di trascrizione dei dati delle letture, per la stampa delle bollette, per il recapito agli uffici postali o agenzie;
- permette il risparmio di buste e di spese postali (in caso di fatturazione immediata);
- si evitano con la fatturazione immediata eventuali disguidi postali;

- permette l'anticipo degli incassi corrispondenti ai tempi correnti fra le letture ed il recapito della fattura fatta con i metodi tradizionali (fatturazione immediata), migliorando il cash-flow;
- offre la possibilità di connessioni remote con il centro elaborazione dati tramite modem;
- emette un documento bolletta/fattura con codici a barre i quali permettono la spunta mediante economici lettori di bar-code.

d. SOFTWARE DI GESTIONE DELLE UTENZE

IL GESTORE utilizzerà un software per la gestione delle utenze del servizio idrico integrato distribuzione. Esso ha struttura applicativa multigestione e multiservizio. In altre parole è possibile gestire con le stesse procedure anche altri servizi erogati dall'Amministrazione, con i vantaggi operativi che ne conseguono (condivisione di tabelle e di anagrafiche, centralizzazione ed uniformità delle procedure, controlli incrociati tra dati di servizi diversi, possibilità di pratiche multiservizio, possibilità di contratti multiservizio, possibilità di bollette multiservizio, ecc..). L'architettura multiservizio permette l'uso del pacchetto anche da parte di gestori che erogano un solo servizio o comunque un sottoinsieme dei servizi possibili. In altre parole l'operatività non è appesantita dalla natura multiservizio del pacchetto.

Il software persegue il principio della qualità operativa, traducibile in termini di semplicità d'uso, chiarezza, sicurezza e completezza delle funzioni. Le maschere sono del tutto uniformi in quanto a operatività. Le operazioni di inserimento, modifica, ricerca e visualizzazione dei dati sono centralizzate in una sola maschera rendendo il tutto semplice e chiaro. Le operazioni di ricerca dei dati inseriti sono facili, veloci e flessibili. L'impostazione delle maschere è tale da guidare l'operatore nell'inserimento dei dati e tutta la operatività in genere non richiede conoscenze informatiche di base.

Il software è strutturato in modo modulare. È pertanto possibile estrarre ed installare soltanto i moduli del programma che interessano, risolvendo così le esigenze specifiche. I moduli sono distinti ma integrati, in quanto cooperano per la gestione completa e corretta dei dati, le transazioni effettuate aggiornano in tempo reale i dati di tutti i moduli interessati.

Modulo base

ANAGRAFICHE	offre tutti i servizi anagrafici richiesti nella gestione delle utenze: una banca dati anagrafica centralizzata ed unificata per tutte le funzionalità applicative.
STRUTTURA AZIENDALE	prevede la descrizione della struttura organizzativa aziendale, specialmente nell'ottica di gestire le risorse umane e strumentali.
TARIFFE E LISTINI	permette di definire ogni voce applicabile nelle fatture o bollette, nonché di parametrizzarne l'utilizzo, specificando le tipologie di tariffa, le singole disposizioni tariffarie e le effettive tariffe, eventualmente a scaglioni, le tecniche di assoggettamento IVA nonché

le tecniche di calcolo. In merito a quest'ultimo punto, il programma è predisposto per l'applicazione dei vari criteri d'uso, quello di prevalenza, del pro-die, ecc.

INCASSI E RIMBORSI

è preposto agli incassi e rimborsi per conto pratiche utente o consumi, nonché al trattamento delle insolvenze e dello morosità. La riscossione degli incassi può avvenire attraverso i più diffusi canali, domiciliazione bancaria e postale (postagiato) comprese, per le quali è previsto l'inoltro all'ente competente della lista dei domiciliati su supporto cartaceo o magnetico. La produzione dei bollettini di conto corrente premarcato permette di usufruire sia del servizio postale di Bancoposta che dell'uso dei normali lettori ottici di codice, così come apponendo sulle bollette un codice a barre è possibile la registrazione dei pagamenti via penna ottica. La registrazione dei pagamenti può pertanto essere effettuata secondo diverse modalità, procedendo per bolletta singola o per blocchi. Sono ammessi pagamenti parziale e rateizzati.

INTEGRAZIONE CONTABILE

precede il trasferimento ad una pacchetto di contabilità di tutte le informazioni a valenza contabile, come fatture e relative anagrafiche, incassi, ecc. E' soggetto a personalizzazioni d'interfaccia e prevede ampia configurabilità.

Modulo tecnico

PARCO CONTATORI

permette l'organizzazione informativa del parco completo dei contatori per le varie gestioni e i vari servizi. I contatori sono classificati sulla base delle loro caratteristiche tecniche e del fabbricante. È prevista la definizione delle tipologie principali di misuratori disponibili sul mercato, inclusi i contatori multimisuratore. La storia dei movimenti è completamente in linea, letture comprese (permettendo le funzionalità richieste per la telelettura). Ciascun contatore del parco si trova in ogni momento in una collocazione; i movimenti del contatore consistono in transizioni controllate da una collocazione ad un'altra, purché ammessa. Sono registrabili le verifiche metriche, i dati dei cartellini metrici, e sono prodotte le denunce di collocazione e di rimozione. Dalla storia delle riparazioni è possibile estrarre una statistica dei guasti, generale e per modello di contatore. Il seguito ad indicazioni del letturista o dell'utente, oppure secondo piani di controllo preventivo, è possibile pianificare ed organizzare interventi di verifica, sostituzione e riparazione contatori. Ciò si effettua in particolare tramite i servizi del Sottomodulo interventi.

INTERVENTI

è utilizzato per la gestione delle attività aziendali intese come interventi nella rete o negli impianti utente per l'esecuzione di

sopralluoghi, collaudi, lavori, manutenzioni ecc. In tale gestione è necessaria l'organizzazione delle risorse impiegate nelle varie attività. E' opportuno sottolineare l'importanza del modulo: esso integra tutte le funzioni organizzative del personale tecnico dell'azienda, dagli interventi per lavori presso utenti, alle attività di manutenzione della rete fino a giri di lettura. E' pertanto uno strumento integrato indispensabile per una gestione ottimale del reparto tecnico dell'azienda.

RETI E IMPIANTI ESTERNI

E' finalizzato alla gestione delle reti di distribuzione relative ai servizi erogati (gas, acqua, elettricità) e organizza informazioni ed attività ad esse relative. Prevede la descrizione tecnica dei vari componenti degli impianti d'utente, quali gli allacciamenti, le diramazioni, le utenze, ecc. Tali oggetti sono completamente descritti sul piano tecnico, anagrafico e geografico. Si possono programmare attività di collaudo, manutenzione, ecc. Sono previste funzionalità di integrazione con software cartografici.

Modulo Utenti

PRATICHE UTENTE

E' utilizzato dagli sportellisti per far fronte alle richieste da parte della clientela. In particolare permette di registrare le richieste dell'utente, di classificarle per tipologia, di gestire eventuali sopralluoghi, di calcolare automaticamente il corrispettivo con possibilità di modifiche, di emettere preventivi, di operare collaudi, di emettere fatture e di gestire i relativi pagamenti, di programmare i lavori, e tutto nel modo più automatizzato possibile. Ciascuna fase prevede la stampa di opportuna modulistica (richiesta, sopralluogo, preventivo, fattura, ordine di lavoro, ecc) stampabile anche in modalità batch. Ad ogni fase di una pratica possono essere associate annotazioni destinate ad uso interno e/o alla stampa sulla modulistica. Ad ogni richiesta è possibile associare un insieme di certificati da presentare, la cui consegna è verificata nelle successive fasi. Obiettivo del modulo è anche quello di tracciare l'evolversi delle pratiche e studiarne statisticamente la durata delle fasi, al fine di individuare ed eliminare eventuali colli di bottiglia., permettendo il rispetto della Carta dei Servizi, rendendo così migliore il servizio agli utenti.

Modulo Commerciale

BOLLETTAZIONI

E' destinato alla gestione dei cicli di bollettazione e alla emissione delle bollette mono o multiservizio (bollette che fatturano più servizi). Le utenze sono organizzate in zone e gruppi, ciascuno dei quali ha una successione di bollettazioni, di acconto o di conguaglio, indipendenti sia come durata che come mesi fatturati. Il calcolo delle bollette

avviene nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge (quale il “pro-die”), usando tutte le tariffe necessarie. Sia il modo di tariffazione che il metodo di calcolo possono essere selezionati da terminale e ciò sia per classi di utenze che singolarmente. In termini di IVA sono previsti i casi di applicazione normale, di esenzione in base a vari articoli, nonché la gestione dell’Iva ad esigibilità differita. Sono previste le più diffuse modalità di emissione delle bollette/fatture, sia presso il CED che in outsourcing o in fatturazione immediata. La messaggistica è ampia e agevole da inserire, prevedendo messaggi temporanei, permanenti, destinati ad un utente o ad una classe di utenti. E’ possibile inserire, visualizzare e, se permesso, modificare ogni dato di una bolletta. La possibilità di esplodere nel massimo dettaglio ogni voce componente una bolletta è un valido ausilio alla gestione di informazioni e reclami per conto o da parte dell’utente. Si ha inoltre la possibilità di annullare una bolletta (storno della bolletta) e/o emettere una bolletta integrativa in tempo reale. E’ possibile emettere bollette di acconto sulla base del consumo stimato, calcolato in modo automatico tenendo conto della storia dell’utente, della zona di residenza, dell’uso, dei mesi bollettari e del fattore termico, utilizzando alla prima bollettazione i dati statistici generali e poi quelli storici dell’utente. Il pacchetto è naturalmente predisposto alla gestione delle specificità dei vari servizi, quali imposta UTIF e l’Addizionale regionale per il gas, le competenze previste dalla legge Merli per l’acqua, le addizionali per Enti locali e l’imposta erariale per l’elettricità.

LETTURE

In tema di gestione delle letture sono previste le più diffuse modalità di acquisizione: manuale via libro, tramite terminale portatile, tramite cartolina di autolettura, da telettura. In ogni caso, il consumo è controllato rispetto a quello stimato e sono prodotte le eventuali segnalazioni. La procedura prevede di poter generare e modificare i percorsi di lettura con una certa elasticità. L’obiettivo è ovviamente quello di predisporre sempre il giro di lettura ottimale per il letturista, fatto che si traduce automaticamente in una maggior efficienza e celerità nel processo di acquisizione delle letture e/o di fatturazione immediata. Il pacchetto, pur essendo predisposto anche per i sistemi tradizionali di acquisizione, è nato e concepito in un contesto di acquisizione a terminale e di fatturazione immediata. L’organizzazione dei giri di lettura consta delle fasi di definizione del giro, di proiezione della sua durata teorica, della sua pianificazione e di generazione del calendario dei letturisti. Tramite il terminale portatile o il libro di lettura, il letturista può registrare eventuali situazioni particolari o anomale da segnalare all’ufficio centrale. A livello gestionale tali segnalazioni sono visualizzabili nelle schede delle singole letture o riepilogabili al fine di intraprendere le opportune azioni.

STATISTICHE	Sviluppa le funzioni statistiche e si interfaccia con i pacchetti di analisi e rappresentazione dei dati. Data l'ampia disponibilità in commercio di pacchetti software di analisi statistica e di rappresentazione grafica dei dati, si è dotato il pacchetto di un'interfaccia standard verso tali pacchetti. E' possibile perciò trasferire i dati (analitici e/o sintetici) in formati compatibili con i principali di tali pacchetti, con grande guadagno in termini di rappresentazione e manipolazione dei dati.
STORICO	Permette la storicizzazione dei dati.

Modulo utilità

APPLICATIVE	Riunisce svariati programmi di utilità generale, come le procedure di correzione delle codifiche di base, di validazione della banca dati, di gestione dei numeratori progressivi, ecc.
SISTEMISTICHE	E' il sottosistema che centralizza le funzioni di sistema. In particolare sono previsti la gestione di operatori e di profili utenti, l'import/export da e verso banche dati esterne, la gestione delle stampe e stampanti, la definizione di procedure e menù, l'organizzazione degli help.

TABELLA 3 - UFFICIO IDRICO E CALL CENTER

Le comunicazioni tra cliente e gestore relative a: nuove forniture/contratti, variazione di forniture/contratti esistenti, lavori impiantistici, informazioni, segnalazione di disservizi, reclami, potranno avvenire nelle seguenti modalità:

- allo sportello diretto presso l'Ufficio Idrico
- per via telefonica o telefax (Call Center)
- per corrispondenza

e. SPORTELLO DIRETTO (UFFICIO IDRICO)

Presso l'Ufficio Idrico dal GESTORE (messo a disposizione dell'Amministrazione Comunale), che rimane aperto al pubblico per un periodo di 4 ore settimanali in una giornata da stabilirsi di concerto con l'Amministrazione e 16 ore settimanali in due giornate nel periodo di pagamento delle bollette, l'Utente può svolgere le pratiche relative ai servizi di cui sopra.

Le fasce orarie ed eventuali modifiche sono rese note agli Utenti mediante segnaletica esterna, registrazione telefonica e messaggi in fattura.

L'Ufficio sarà dotato di telefono, fax, collegamento ad internet per tutte le pratiche relative al servizio di gestione. Inoltre, vi potrà essere installato, qualora accettato dall'Amministrazione comunale, il software di controllo della gestione ed il telecontrollo.

L'Ufficio Idrico rimarrà sempre in contatto con il Centro direttivo ed operativo del Gestore, per qualsiasi scambio di informazione.

f. SPORTELLO TELEFONICO (CALL CENTER)

E' possibile contattare telefonicamente gli uffici dell'IL GESTORE per svolgere le pratiche relative ai servizi sopra descritti.

Lo sportello telefonico sarà attivo **24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno**.

Durante gli stessi orari e giorni dello sportello diretto risponderà il personale preposto che si troverà all'Ufficio Idrico. Negli altri orari la chiamata sarà commutata presso il Centro operativo del GESTORE. Nelle ore di chiusura, il sabato e la domenica, invece, sarà attivo un servizio di segreteria telefonica al quale l'Utente potrà lasciare le indicazioni in merito alla telefonata.

Nel caso di informazioni o richieste varie l'Utente sarà richiamato non appena aprirà il Centro operativo; nel caso, invece, di segnalazioni di guasti o emergenze, il servizio automaticamente e tempestivamente informerà la squadra di manutenzione straordinaria.

g. CORRISPONDENZA

E' possibile contattare per corrispondenza (posta ordinaria, posta elettronica, fax) gli uffici del GESTORE per qualsiasi richiesta.

TABELLA 4 - **ATTIVITÀ INFORMATIVE AGLI UTENTI E COMUNICAZIONI ALL'ENTE**

h. ATTIVITÀ INFORMATIVE AGLI UTENTI

Per garantire all'Utente la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- a) la Carta del Servizio Idrico;
- b) il Regolamento d'esercizio;
- c) i messaggi in fattura.

La "Carta del Servizio Idrico" e il "Regolamento d'esercizio" sono a disposizione degli Utenti presso gli uffici del GESTORE e vengono consegnati all'Utente all'atto della stipula di un nuovo contratto.

Attraverso la fattura invece vengono fornite agli Utenti informazioni in tema di risparmio idrico e di erogazione del servizio oltre che sulle modalità e periodicità di fatturazione, sui meccanismi di lettura contatori, sulle tariffe applicate, sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale, sulle procedure per la presentazione dei reclami.

Il GESTORE utilizzerà inoltre tutti i mezzi più idonei (manifesti, circolari, mass media, ecc.) per garantire un'informazione capillare agli Utenti: le comunicazioni verranno effettuate in modo chiaro adottando un linguaggio semplice e comprensibile.

In tali comunicazioni il GESTORE renderà pubblici periodicamente, con cadenza almeno semestrale, i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato; inoltre, suggerirà ai clienti i miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio.

Inoltre, tutti i reclami presentati dagli Utenti verranno trascritti in un apposito **Registro dei Reclami** che potrà essere consultato dagli utenti e che verrà trasmesso, insieme ad altra documentazione, nella relazione trimestrale di gestione all'Amministrazione Comunale.

Oltre a questi strumenti si prevede di organizzare alcuni **incontri di zona** formativi ed informativi una volta l'anno per ciascuna zona del Comune.

In tali incontri saranno invitati, oltre a tutti i cittadini, le Associazioni, gli Enti interessati che vorranno partecipare. Si avrà l'occasione di avere insieme amministratori, cittadini e gestore, in modo da affrontare le problematiche e condividere le linee di intervento.

Livelli di servizio

Nelle comunicazioni che il GESTORE farà per rendere pubblici i livelli del servizio garantiti all'utenza, potranno essere incluse, oltre a quelle riportate nella Carta del Servizio, altre funzioni di sintesi per la valutazione del sistema di gestione.

Tali funzioni costituiranno un riferimento per il monitoraggio e controllo del GESTORE da parte degli utenti e dell'Amministrazione comunale:

- *dotazione idrica;*
- *perdite tecniche nell'acquedotto;*
- *perdite economico-contabili nell'acquedotto;*
- *capacità di compenso;*
- *pressione in rete di distribuzione;*
- *popolazione servita dall'acquedotto;*
- *popolazione servita in modo insufficiente;*
- *realizzazione di nuovi tratti di acquedotto*
- *utenze con contatore del diametro minimo;*
- *risorsa destinata ad utenze pubbliche ed industriali;*
- *popolazione allacciata alla rete fognaria;*
- *copertura della depurazione;*
- *volume di acqua reflua non trattata;*
- *riparazioni dell'acquedotto;*
- *riparazioni della fognatura;*
- *frequenza dei controlli sulla qualità delle acque;*
- *campionamenti di qualità con esito negativo;*
- *richieste di intervento evase in un dato intervallo di tempo;*

i. COMUNICAZIONI ALL'ENTE

La buona riuscita della gestione dipende in buona parte dall'efficacia con cui vengono recepiti indirizzi, disposizioni e suggerimenti da e verso l'Amministrazione appaltante. Tale modalità di trasmissione rientra nel più ampio Sistema di Qualità che il Gestore si impegna ad attuare nell'esecuzione del servizio, a partire dalle procedure consolidate che da alcuni anni essi applicano sistematicamente.

In linea metodologica si ritiene che il "Protocollo di Comunicazione" tra l'Amministrazione e l'esecutore dei Servizi debba attenersi ai seguenti principi:

- Ogni comunicazione di rilievo viene prodotta in forma scritta.
- Ogni documento è caratterizzato da:
 - oggetto
 - riferimento ad eventuale documento precedente (protocollo generale, ecc.)
 - data di redazione
 - versione (eventuale)
- Un solo argomento principale è trattato per ciascun documento.
- Di ogni riunione viene redatto apposito verbale, sottoscritto sia dal Responsabile del Procedimento sia dall'esecutore dei Servizi.
- Ove possibile, ogni comunicazione scritta viene anticipata tramite Fax.
- Se tecnicamente possibile e ritenuto vantaggioso, ogni documento tecnico viene trasmesso anche via e-mail (Internet).

Disponibilità dei Tecnici

Nella stesura di un progetto di intervento risulta fondamentale il contributo proveniente dal Committente, che possiede la maggiore conoscenza dei luoghi e l'esperienza professionale adeguata, e dei dipendenti che possono meglio di chiunque altro descrivere lo stato delle opere.

Di conseguenza, i tecnici saranno disponibili a continui contatti telefonici, e ad incontri organizzati presso la sede del Committente per affrontare i problemi insorti, dare chiarimenti e ricevere istruzioni e consigli.

IL GESTORE comunque garantisce che saranno fornite ***Relazioni trimestrali*** sullo stato di avanzamento della gestione.

Responsabile della comunicazione

Della produzione della documentazione da inviare al Committente è responsabile il responsabile della gestione, il quale risponde in relazione a qualsiasi problema inerente alla congruenza della documentazione prodotta.

Presentazione dei risultati della gestione

In ottemperanza a quanto richiesto dal Capitolato di gara, IL GESTORE s'impegna a redigere e ad inviare **trimestralmente** al Comune di Fiano, una **relazione di gestione** riportante la seguente documentazione:

- eventuali aggiornamenti delle planimetrie delle reti e degli schemi degli impianti a seguito di eventuali variazioni di consistenza delle opere e/o modifiche agli elementi del sistema idrico integrato;

- copia dei registri tecnici aggiornati;
- relazione completa sullo stato dell'approvvigionamento idrico, con particolare riferimento al grado di soddisfacimento dell'utenza, ai principali inconvenienti verificatisi durante il periodo, alle principali operazioni di manutenzione e/o sostituzioni effettuate e ad eventuali proposte migliorative da apportare per un'affidabilità sempre maggiore;
- relazione completa sullo stato dello smaltimento delle acque reflue, con riferimento ai principali inconvenienti verificatisi durante il periodo, alle principali operazioni di manutenzione e/o sostituzioni effettuate e ad eventuali proposte migliorative da apportare per un'affidabilità sempre maggiore;
- relazione sullo stato degli impianti di depurazione, con riferimento all'andamento del ciclo depurativo, ai parametri delle fasi biologiche, nella quale verranno descritti i principali interventi di manutenzione eseguiti, i principali inconvenienti verificatisi durante il mese ed eventuali proposte migliorative da apportare per un'affidabilità sempre maggiore;
- registro dei reclami.

TABELLA 5 - REGOLAMENTO D'ESERCIZIO

Lo schema di Regolamento d'esercizio proposto si compone di due unità distinte che possono essere applicate l'una indipendentemente dall'altra: il **Regolamento per la somministrazione dell'acqua** (in annesso A); il **Regolamento per la disciplina degli allacci e degli scarichi nella pubblica fognatura**. (in annesso B);

TABELLA 6 - CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ANNESSO A
REGOLAMENTO PER LA SOMMINISTRAZIONE DELL'ACQUA

REGOLAMENTO PER LA SOMMINISTRAZIONE DELL'ACQUA

TITOLO PRIMO DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 – Assunzione del Servizio

Il servizio della distribuzione dell'acqua potabile è assunto, a norma di legge, in economia dal Comune che vi provvede per mezzo degli acquedotti comunali.

Il Comune può concedere il servizio di gestione, manutenzione e conduzione della distribuzione dell'acqua ad impresa specializzata previo espletamento di gara ad evidenza pubblica.

Articolo 2 - Campo di applicazione

Il presente Regolamento disciplina le forniture relative a tutti gli acquedotti comunali. Inoltre riporta le norme tecniche ed amministrative per la gestione del servizio.

Articolo 3 – Proprietà delle tubazioni

Le tubazioni stradali, o comunque in area pubblica, anche se costruite con il contributo degli utenti a fondo perduto e le derivazioni fino al contatore, seppure eseguite a spese degli utenti, appartengono al Comune restando all'utente il diritto d'uso per l'erogazione richiesta.

Sono invece, di proprietà privata le tubazioni dell'impianto interno poste tra il contatore e gli apparecchi di utilizzazione.

Articolo 4 – Costruzione della rete nel suolo pubblico

La rete di distribuzione, per la parte insistente sul suolo pubblico, viene costruita direttamente dal Comune con appalti specifici o tramite il GESTORE per tutti i nuovi allacci, riparazioni o piccole estensioni.

Per tutti i lavori affidati al GESTORE, dopo l'ultimazione degli stessi, il Responsabile del Procedimento del Comune redigerà apposito verbale di controllo e quindi il verbale di consegna al GESTORE.

Tutti gli impianti insistenti sul suolo pubblico passeranno, da quel momento, nella piena proprietà del Comune.

Articolo 5 – Sorveglianza, manutenzione e riparazione degli impianti

La sorveglianza, manutenzione e riparazione degli impianti di proprietà comunale sono affidate al GESTORE, il quale, di volta in volta, per i lavori, si servirà: in via ordinaria del personale dipendente e, in via eccezionale, di personale esterno qualificato.

Articolo 6 – Tipo di fornitura

Le forniture si distinguono in:

- forniture per uso pubblico;
- forniture per uso privato.

Esse sono regolate dal presente regolamento e dalle condizioni speciali che, di volta in volta, possono essere fissate nei relativi contratti.

Articolo 7 – Interruzione del servizio di erogazione

Il GESTORE non assume responsabilità alcuna per le eventuali interruzioni della erogazione e per la diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore. Gli utenti, per nessuna ragione, potranno esigere indennizzi o riduzioni di pagamenti nel caso di:

- consumi causati da guasti o rotture interne all' immobile servito, visibili e rilevabili o comunque imputabili a dolo o colpa dell'utente e/o causati da terzi;
- interruzione dell' erogazione dell' acqua causati da: manomissioni e/o guasti alle reti, alle opere di presa e derivazione, compreso i contatori, ai pozzi e/o ai macchinari in genere;
- difetto di carico e/o per riduzioni delle portate di acqua immesse in rete;
- interventi di estensione della rete, nuovi allacciamenti, riparazione, manutenzione e/o altre emergenze.

Il GESTORE provvederà comunque in termini ragionevoli, salvo imprevisti, ad avvertire la utenza degli inconvenienti derivanti da quanto sopra e a rimuoverne le cause.

Le utenze che, per loro natura, richiedono continuità del servizio, dovranno provvedere alla installazione di un adeguato, autonomo, impianto di riserva.

Per sopperire ai fabbisogni di emergenza, nel caso di incendi, nonché per l'esecuzione di lavori, l'erogazione potrà essere provvisoriamente sospesa.

Nel caso di scarsa disponibilità delle sorgenti l'erogazione dell'acqua potrà essere disciplinata con ordinanza del Sindaco che potrà prevedere anche, in relazione alle caratteristiche degli impianti ed alle esigenze dei servizi, sia la suddivisione del territorio comunale in zone che la erogazione ad ore alterne o la parziale sospensione di qualsiasi fornitura.

In ogni caso sarà sempre assegnata la priorità alle utenze domestiche.

Articolo 8 – Priorità nella concessione delle utenze

Ai fini delle nuove concessioni le utenze si distinguono in utenze domestiche ed utenze per altri scopi. Nella impossibilità di soddisfare tutte le nuove richieste, è riservata la priorità alle utenze domestiche.

Articolo 9 – Danni alle condotte e tubazioni in genere

Affinché non siano recati danni alle condotte stradali e alle derivazioni agli utenti, il GESTORE, dietro richiesta, è tenuto a segnalarne l'esatta ubicazione.

Qualora siano provocati guasti alle tubazioni per mancata richiesta di segnalazione di ubicazione, negligenza o colpa di chi esegue lavori in prossimità delle tubazioni, l'Amministrazione Comunale ha diritto al rimborso delle spese di riparazione maggiorate dei danni relativi alla mancata erogazione conseguente all'interruzione effettuata per le dispersioni di acqua riscontrate, il tutto maggiorato del 15% per spese generali.

Articolo 10 – Variazioni al regolamento

L'Amministrazione Comunale, di concerto con il GESTORE, si riserva la facoltà di modificare, nel rispetto delle vigenti norme che regolano la materia, le disposizioni del presente regolamento dandone comunicazione agli utenti mediante pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune.

Nel caso che l'utente non receda dal contratto entro 30 giorni dal pagamento della bolletta successiva all'ultimo giorno della pubblicazione predetta, le modifiche si intendono tacitamente accettate.

Articolo 11 – Distribuzione dell'acqua

La distribuzione dell'acqua proveniente dagli acquedotti comunali può avere luogo:

- a) per mezzo delle fontane pubbliche
- b) mediante concessione di utenze private.

TITOLO SECONDO FORNITURE PER USO PUBBLICO

Articolo 12 – Definizione di impianti per uso pubblico

Sono considerati impianti per uso pubblico:

- a) le fontanelle pubbliche e vasche pubbliche
- b) le bocche di innaffiamento di strade e giardini comunali
- c) gli impianti destinati al lavaggio delle fognature e dei pubblici orinatoi
- d) gli impianti per pubblici lavatoi
- e) gli impianti degli edifici destinati ai pubblici servizi comunali
- f) le bocche da incendio insistenti sul suolo pubblico.

Articolo 13 - Fontane pubbliche

L'acqua delle fontane pubbliche è concessa gratuitamente e potrà essere prelevata solo per gli usi domestici. I recipienti per il trasporto non potranno avere una capacità superiore a litri 50.

E' vietato:

- a) prelevare acqua dalle fontane pubbliche con tubi di gomma o equivalenti
- b) fare qualsiasi uso dell'acqua prelevata in prossimità delle fontane pubbliche.

Articolo 14 - Bocche speciali

Lungo la rete di distribuzione dell'acqua potranno essere installate dal Comune (GESTORE):

- a) bocche antincendio
- b) bocche per l'annaffiamento stradale e dei pubblici giardini; per il lavaggio delle fognature e per qualsiasi altro scopo nell'interesse della collettività.

Dalle bocche di cui alla precedente lett. b), l'acqua potrà essere prelevata solo dal personale addetto al servizio e per i corrispondenti scopi.

Articolo 15 – Installazione di contatori

Le fontane di cui agli articoli precedenti del presente capo di norma, non necessitano di contatore. Tuttavia, per esigenze di controllo della gestione, il Comune (GESTORE) ne potrà disporre l'installazione.

Articolo 16 – Servizi pubblici non gestiti dal Comune

Con deliberazione consiliare potranno essere dichiarate “forniture di uso pubblico” quelle relative a:

- a) servizi di pubblico interesse gestiti da altre pubbliche amministrazioni
- b) servizi di pubblico interesse gestiti da privati con il concorso dello Stato, della Regione, della Provincia o del Comune.

Le utenze di cui al presente articolo dovranno, comunque essere dotate di contatore. Con la stessa deliberazione sarà disciplinato il rapporto di utenza nonché fissata la tariffa speciale o disciplinata l'esecuzione parziale o totale della fornitura.

TITOLO TERZO FORNITURE AD USO PRIVATO

CAPO PRIMO – AUTORIZZAZIONI PER L'ALLACCIO

Articolo 17 – Forniture su strade canalizzate

Nelle strade e piazze provviste di tubazioni stradali di distribuzione, entro i limiti della potenzialità degli impianti e sempre che condizioni tecniche non vi ostino, la fornitura dell'acqua è concessa sia per uso domestico che, in quanto ne esista la possibilità, per altri usi.

Articolo 18 – Forniture su strade non canalizzate

Per le strade esistenti, al di fuori delle zone di espansione previste dal vigente P.R.G., non provviste di tubazioni stradali di distribuzione il Comune (GESTORE) può accogliere le richieste dei cittadini (utenti), sempre nei limiti della potenzialità dei propri impianti e delle risorse disponibili. Per tali interventi possono essere previste forme di contribuzione degli utenti interessati da stabilire con appositi atti amministrativi. La restituzione delle contribuzioni verrà eseguita con le modalità modi e tempi da concordare tra gli utenti e il Comune.

Gli utenti interessati dovranno versare, prima dell'inizio dei lavori, l'intera somma prevista, salvo conguaglio a consuntivo.

Articolo 19 – Nuovi allacciamenti – Procedura

Per ottenere nuovi allacciamenti gli interessati dovranno produrre apposita domanda su modulo predisposto dal Comune (GESTORE), debitamente bollato, sul quale dovranno essere riportate le generalità e l'indirizzo del richiedente/utente, l'uso a cui l'acqua è destinata e per gli edifici con più unità immobiliari, il numero e la destinazioni d'uso delle stesse.

La domanda, unica per ogni fabbricato, potrà essere sottoscritta: dal proprietario o proprietari, usufruttuario, costruttore, amministratore e dovrà essere corredata dalla ricevuta del versamento del contributo di allaccio.

La concessione è sempre subordinata all'accertamento che da parte del richiedente sia provveduto al regolare smaltimento delle acque reflue con apposite fognature o canali di scarico, in guisa da evitare rigurgiti ed impaludamenti sia dentro che fuori dell'abitato.

CAPO SECONDO – IMPIANTI INTERNI

Articolo 20 – Installazione delle condutture

Le tubazioni della distribuzione privata che ricadono all'esterno degli stabili su aree scoperte devono essere messe in opera a profondità non inferiore a 60 cm dal piano terra, a sufficiente distanza dai canali di rifiuto ed a quota ad essi superiore.

Nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da non poter essere danneggiate: non in vicinanza di superfici riscaldate, né, in particolare, di camini. Qualora quest'ultima condizione non possa essere assicurata, le condotte dovranno essere convenientemente coibentate.

Nessun tubo dell'impianto potrà di norma sottopassare od essere posto entro fogne, pozzetti di smaltimento, pozzi neri o simili.

Quando non sia possibile altrimenti, per accertate necessità, detti tubi dovranno essere protetti da un tubo guaina a tenuta idraulica convenientemente rivestito contro la corrosione. Gli eventuali giunti dovranno distare almeno un metro dalle estremità dell'attraversamento.

Nei punti più depressi delle condotte saranno installati rubinetti di scarico.

Articolo 21 – Collegamenti di impianti ed apparecchi

E' vietato collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acque non potabili o di altro acquedotto o comunque sommistate a sostanze estranee.

L'eventuale collegamento delle condutture di acqua potabile con impianti per la produzione di acqua calda è ammesso solo nei casi in cui venga installata idonea valvola di "non ritorno".

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

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

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

Articolo 22 – Impianti di pompaggio

Le installazioni per l'eventuale sollevamento dell'acqua nell'interno degli edifici devono essere realizzati con interposizione di un serbatoio di raccolta munito di valvola di troppo pieno in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua pompata, anche nel caso di guasto, alle relative apparecchiature.

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

Gli schemi dell'impianto di pompaggio da adottarsi debbono essere sottoposti all'approvazione del Comune (GESTORE) il quale può prescrivere eventuali modifiche.

Articolo 23 – Serbatoi

I serbatoi di accumulo individuali sono vietati.

Nel caso che si renda indispensabile l'accumulo di acqua in serbatoi, questi dovranno essere autorizzati dal Comune. In tal caso la bocca di erogazione deve trovarsi al di sopra del livello del livello massimo in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sfioramento.

Il serbatoio andrà dotato di valvola di troppo pieno e di scarico di fondo e di troppo pieno. Il serbatoio sarà accuratamente protetto da animali, dalla luce e mensilmente pulito in modo da evitare qualsiasi deposito e la crescita di alghe e batteri.

Entro tre mesi dalla comunicazione da parte del Comune, tutti i cittadini che hanno installato serbatoi di accumulo precedentemente all'approvazione del presente regolamento, dovranno denunciarlo al Comune Gestore. Entro un anno il Comune dovrà verificare che il serbatoio di accumulo sia conforme al comma 1 e comma 2 del presente articolo e verificare, (senza alcun onere a carico dell'utente), la effettiva necessità.

Articolo 24 – Prescrizioni e collaudi

L'impianto della distribuzione dell'acqua nell'interno della proprietà privata (dopo l'apparecchio misuratore) e la relativa manutenzione, sono eseguiti a cura e spese dell'utente che ne ha la piena responsabilità.

Il Comune (GESTORE) si riserva di formulare le prescrizioni speciali che riterrà necessarie e di collaudare o verificare, dal lato tecnico ed igienico gli impianti interni prima che siano posti in servizio o quando lo creda opportuno.

Qualora le installazioni non risultassero idonee, il Comune potrà rifiutare o sospendere la fornitura dell'acqua.

Articolo 25 – Manutenzione delle condotte

Tutte le manovre, verifiche, manutenzioni e riparazioni sulle derivazioni dalla presa stradale fino al contatore sono fatte esclusivamente dal Comune (GESTORE).

E' fatta tassativa proibizione all'utente di fare eseguire in proprio riparazioni sulle derivazioni dalla presa stradale fino al contatore.

Per gli interventi in proprietà privata gli scavi, i rinterri ed i ripristini saranno a totale carico del proprietario. S'intende che le opere idrauliche le opere di scavo, rinterro e ripristino dovranno essere eseguite a cura e spese dei proprietari e verificate dal Comune (GESTORE).

Articolo 26 – Modifiche

Il Comune (GESTORE) può ordinare in qualsiasi momento per documentati motivi di ordine tecnico ed igienico le modifiche che ritenga necessarie per il buon funzionamento degli impianti interni e l'utente è tenuto ad eseguirle entro i limiti di tempo che saranno prescritti.

In caso di inadempienza lo stesso ha la facoltà di sospendere l'erogazione finché l'utente non abbia provveduto a quanto prescrittogli senza che esso possa reclamare danni od essere svincolato dalla osservanza degli obblighi contrattuali.

Articolo 27 – Guasti agli apparecchi

L'utente ha l'obbligo di riparare dal gelo e dalle manomissioni il contatore, gli accessori e le tubazioni in derivazione fino al medesimo ricadenti nella proprietà privata, ed è responsabile dei danni e dei guasti a lui imputabili.

Nel caso di guasti, l'utente dovrà darne immediata comunicazione al Comune (GESTORE). Dallo stesso, dovranno essere esplicate le necessarie azioni ed attività perché in caso di rottura del tubo di derivazione, della saracinesca e del contatore, non abbiano a verificarsi danni per allagamento, in tal caso gli stessi non potranno essere risarciti dal Comune.

Per ogni intervento del personale deputato dal Comune (GESTORE) per la riparazione dei guasti dovuti a manomissioni, l'utente è tenuto a corrispondere anticipatamente, salvo conguaglio a consuntivo, la spesa preventivata per le riparazioni maggiorata del 20% a parziale copertura dei danni causati.

La spesa rimane a carico del Comune per interventi non dipendenti e conseguenti alle cause sopra citate.

Sarà considerata come manomissione anche la semplice rottura di un sigillo.

Articolo 28 – Vigilanza

Il Comune (GESTORE) ha sempre diritto di far ispezionare dai suoi dipendenti gli impianti e gli apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua, all'interno della privata proprietà previo avviso agli utenti. I dipendenti debbono essere muniti di tessera di riconoscimento

In caso di opposizione e previa diffida, lo stesso Comune (GESTORE) potrà sospendere immediatamente l'erogazione dell'acqua fino a che le verifiche abbiano avuto luogo e sia stata accertata la perfetta 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 dell'Amministrazione Comunale di revocare il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato.

Il Comune (GESTORE) è responsabile della qualità dell'acqua somministrata al contatore. Da questo in poi la responsabilità per l'uso e la qualità dell'acqua ricade esclusivamente sull'utente.

CAPO TERZO – CONTATORI

Articolo 29 – Tipo e calibro del contatore

Il tipo ed il calibro dei contatori sono stabiliti dal Comune (GESTORE) in relazione alla natura della concessione.

I contatori sono di proprietà del Comune, gli utenti ne sono i consegnatari e sono pertanto responsabili dell'integrità dei sigilli e di qualunque manomissione o danno.

Quando, a richiesta, venisse disposta la sostituzione del contatore le spese relative faranno carico all'utente.

Articolo 30 – Posizione dei contatori

I contatori dovranno sempre essere collocati all'inizio della proprietà, in luogo idoneo e di facile accesso per le operazioni di lettura e manutenzione e da collocarsi in apposito manufatto come prestabilito dal Comune (GESTORE); tale luogo dovrà sempre e comunque essere stabilito in accordo con il Comune (GESTORE).

Di norma, la installazione dei contatori sarà fatta in apposite nicchie nella immediata vicinanza del muro di cinta perimetrale.

Sulla tubazione di alimentazione in entrata, prima del contatore, se necessario verrà installato un giunto "dielettrico" per la protezione catodica della rete acquedottistica. L'utente non potrà per alcuna ragione connettere alle tubazioni idriche, anche dell'impianto privato, le "messe a terra" degli impianti elettrici.

A valle del contatore dovrà essere collocato, a cura ed a spesa dell'utente, un rubinetto di arresto. Tutti i contatori ed il rubinetto che li precede saranno provvisti di apposito suggello di garanzia apposto dal Comune (GESTORE).

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

Ove l'utente non vi provveda entro i 120 giorni successivi alla notifica della prescrizione potrà essere disposta la sospensione dell'erogazione.

Articolo 31 – Contatori in fabbricati con più utenze

Ogni utenza deve essere munita di apposito contatore.

Nei fabbricati con più utenze i contatori dovranno essere installati in un unico apposito riquadro. Salvo situazioni particolari che dovranno essere motivate.

Articolo 32 – Custodia dei contatori

L'utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgombri e puliti i pozzetti o nicchie dei contatori, assumendosi le relative operazioni di manutenzione anche per quanto concerne la botola del pozzetto e lo sportello della nicchia.

La manomissione dei suggelli e qualunque altra operazione destinata a turbare il regolare funzionamento del contatore, danno luogo all'applicazione delle sanzioni previste dal presente Regolamento.

Articolo 33 - Nolo contatore

Le quote di nolo e manutenzione del contatore sono misurate su base annua e pagate semestralmente e sono fissate per i vari tipi di utenza secondo quanto stabilito dal Comune.

Nel caso di disdetta di utenza se il proprietario intende conservare la presa ed il contatore è responsabile della manutenzione e del mantenimento.

Articolo 34 – Verifica dei contatori a richiesta dell'utente

Quando l'utente ritenga erronee le indicazioni del contatore, il Comune (GESTORE) disporrà, dietro richiesta le opportune verifiche. Nel caso l'utente chiede una ulteriore verifica al Comune Gestore e il contatore dovrà essere controllato da ditte specializzate e tale verifica comprovasse l'esattezza delle apparecchiature e delle conseguenti misure effettuate, le spese, quali saranno documentate, saranno a carico dell'utente, le spese saranno trattenute dagli opportuni conguagli.

Articolo 35 – Rimozione e spostamento dei contatori – Divieto

I contatori non possono essere rimossi o spostati se non per disposizione del Comune (GESTORE) ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati, con spese a carico dell'utente.

CAPO QUARTO – CONTRATTI DI FORNITURA

Articolo 36 - Titolarità della concessione

Titolare della concessione, con tutte le conseguenti responsabilità, è il richiedente (proprietario, usufruttuario, affittuario, ecc.) che dovrà sottoscrivere apposito contratto.

Il presente Regolamento disciplina tutte le utenze, da chiunque richieste.

Esso dovrà intendersi parte integrante di ogni contratto di fornitura senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo all'utente il diritto di averne copia gratuita all'atto della stipulazione del contratto.

Articolo 37 - Contratto di utenza

Ad ogni utenza, per tale intendendosi ogni contatore di erogazione, dovrà corrispondere apposito contratto redatto sugli appositi modelli predisposti dal Comune (GESTORE).

I contratti di utenza di cui al precedente comma potranno essere stipulati:

- *per nuove utenze*: solo dopo che saranno stati autorizzati i lavori di allaccio di cui al precedente art. 19 e prima della installazione dei contatori;
- *per le vecchie utenze (subingresso)*: in qualsiasi momento e si intenderanno automaticamente cessate le corrispondenti precedenti utenze.

Articolo 38 - Spese contrattuali e depositi a carico degli utenti

Prima della stipula del contratto di cui al precedente art. 37 gli interessati dovranno versare al Comune, a titolo di nolo anticipato del contatore, la somma pari a numero 1 annualità.

Inoltre, sono a carico dell'utente i diritti di segreteria, dovuti a norma di legge, sul contratto medesimo.

Articolo 39 - Durata dei contratti di fornitura

I contratti di fornitura, salvo diversa indicazione contrattuale, sono a tempo indeterminato. L'utente in ogni caso, può disdire il contratto in ogni momento fermo restando che la disdetta avrà efficacia solo dal giorno in cui saranno apposti, al contatore, i sigilli di blocco.

L'apposizione dei sigilli di cui al precedente comma dovrà avere luogo entro tre giorni dalla richiesta e, durante l'operazione, dovrà essere redatto apposito verbale dal quale dovranno essere rilevabili le letture del contatore.

Articolo 40 - Uso dell'acqua

L'utente non può derivare l'acqua per uso diverso da quello indicato nel contratto e, in particolare, non può cederla a terzi senza esplicita autorizzazione del Comune (GESTORE) e alle condizioni e modalità che dallo stesso ufficio saranno stabilite.

L'autorizzazione di cui al precedente comma dovrà sempre assumere la forma scritta.

Articolo 41 – Accertamento dei consumi – Lettura dei contatori

Il sistema di fatturazione prevede l'emissione di bollette con periodicità semestrale. I dati riguardanti i consumi sono rilevati almeno 2 volte l'anno dal personale incaricato, oppure dagli Utenti attraverso l'autolettura da comunicarsi mediante apposita cartolina al Comune (GESTORE).

L'impegno contrattuale della fornitura e dei consumi è basata su valori semestrali per cui i superconsumi verranno calcolati come eccedenza semestrale sul quantitativo garantito.

Nelle fatturazioni nei casi in cui, per qualsiasi motivo, non fosse possibile ottenere la lettura del contatore in tempo utile per la fatturazione, verranno attribuiti i consumi sulla scorta di letture

stimate, salvo conguaglio. Nel caso di rottura del contatore le fatturazioni saranno calcolate sulla base del consumo del semestre precedente.

Il Comune (GESTORE) ha il diritto di fare eseguire dal personale preposto, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, controlli sia agli apparecchi di misura che agli impianti di distribuzione interni. Il rifiuto di fare eseguire le verifiche e le letture dei contatori, dà diritto al Comune di sospendere l'erogazione dell'acqua.

Articolo 42 - Tariffe – Ruoli di riscossione

Ai consumi, determinati come dall'articolo precedente, viene applicata la tariffa di cui all'allegata tabella.

Il GESTORE provvederà al computo ed alla fatturazione dei consumi e all'invio della relativa bolletta al recapito indicato dagli utenti almeno 15 giorni prima della scadenza del pagamento. La riscossione avrà luogo a mezzo ruoli con le procedure di cui alla legge 14 aprile 1910, n. 639.

I pagamenti dovranno essere effettuati entro il termine nelle stesse indicato:

- Presso gli uffici postali direttamente agli sportelli.
- Presso gli istituti di credito tramite bonifico bancario o tramite domiciliazione bancaria.

Scaduti i termini per il pagamento, verrà conteggiata sulla somma dovuta una penalità nella misura del tasso legale corrente, che verrà aggiunta alla bolletta del semestre successivo.

E' facoltà del Comune (GESTORE) concedere agli Enti Pubblici, previa richiesta scritta e motivata, una proroga del termine di pagamento, per un periodo non superiore ad ulteriori 30 giorni dalla data di scadenza indicata in bolletta, senza applicazione della penalità.

In ogni caso decorsi 30 giorni dalla scadenza indicata o prorogata per il pagamento senza che questo sia avvenuto, il Comune, previa diffida, provvederà alla immediata chiusura della derivazione di presa dell'acqua e se del caso alla asportazione del contatore.

La stessa condizione viene stabilita qualora risultino in sospeso pagamenti a favore del Comune per qualsiasi prestazione eseguita.

Il Comune provvederà al recupero delle somme dovute avvalendosi delle procedure coattive di cui alla Legge 14.4.1910 N.° 639 e successive variazioni ed integrazioni.

Eventuali reclami non danno diritto a ritardare i pagamenti e devono essere presentati, in forma scritta all' ufficio del Comune (GESTORE), prima del termine di scadenza per il pagamento indicato in bolletta. Salvo i casi che contestano fatture palesamente anomale.

Articolo 43 - Anticipo consumi

Chi chiede una nuova utenza o una modifica dell'utenza esistente è tenuto a versare, a titolo di deposito cauzionale infruttifero, una somma secondo gli importi stabiliti dal Comune.

Il Comune potrà incamerare tali anticipi in caso di insolvenza fino alla concorrenza dei propri crediti, senza pregiudizio delle altre azioni derivanti dal presente Regolamento e dalla legge.

L'anticipo viene restituito all'utente alla cessazione del contratto dopo che l'utente stesso abbia liquidato ogni debito.

Articolo 44 - Risoluzione di diritto delle cessioni

La concessione si intende revocata senza intervento di alcun atto formale da parte del Comune quando, per morosità dell'utente, sia stata sospesa l'erogazione dell'acqua nonché in tutti gli altri casi previsti dal presente Regolamento.

Articolo 45 - Responsabilità dell'utente sull'uso e conservazione della derivazione

L'utente deve provvedere perché siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti gli apparecchi costituenti l'impianto e la derivazione nel tratto che corre entro la sua proprietà.

L'utente è quindi responsabile dei danni quivi provocati per qualsiasi causa non di forza maggiore ed è tenuto a rimborsare le spese di riparazione.

In particolare egli deve attuare i provvedimenti idonei ad evitare gli eventuali pericoli di gelo. Sono comunque a carico dell'utente le spese per il disgelo e le eventuali riparazioni o sostituzioni.

Articolo 46 - Portata garantita

Gli impegni di fornitura si intendono riferiti al punto di entrata della derivazione in proprietà privata. Pertanto non saranno dovute indennità o rimborsi nel caso che, per deficienza di pressione, l'acqua non salga ai piani superiori.

Il Comune (GESTORE) ha la facoltà di inserire nella derivazione un limitatore di portata commisurato alle massime prestazioni del contatore o, in particolari circostanze, commisurato col regime di portata della condotta.

Articolo 47 - Perdite, danni, responsabilità

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, a qualunque causa dovuti, né il Comune (GESTORE) può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da cattivo funzionamento degli impianti interni.

L'utente ha il dovere di segnalare immediatamente al Comune (GESTORE) le dispersioni che si verificassero in corrispondenza o prima del contatore.

Articolo 48 - Pagamento dei consumi

Le liquidazioni dei consumi e delle prestazioni vanno effettuate in base alle prescrizioni stabilite nelle bollette di pagamento dal GESTORE. In caso di inadempienza nei pagamenti, il Comune, previa diffida, potrà sospendere la concessione con recupero di tutti i crediti a norma di legge senza che l'utente possa pretendere risarcimento di danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione.

Articolo 49 - Ripristino delle utenze

In caso di ripristino, l'utente è tenuto a pagare, oltre alle somme relative ai consumi, le ulteriori spese per la messa in servizio dell'impianto e per le azioni svolte dal Comune (GESTORE).

Per il ripristino a prescindere dai motivi della sospensione, l'utente dovrà stipulare un nuovo contratto e ripetere tutti i versamenti di cui al precedente art. 38, essendo da considerare, il ripristino, sempre ed a tutti gli effetti come nuova utenza.

TITOLO QUARTO CONCESSIONI SPECIALI TEMPORANEE

Articolo 50 - Concessioni speciali temporanee

In relazione alla disponibilità degli impianti potranno essere fatte concessioni speciali temporanee, alle seguenti condizioni:

- dovranno risultare da apposito contratto;
- non potranno mai essere fatte a forfait;
- dovranno esser sempre rispettate tutte le norme del presente regolamento.

Articolo 51 - Tariffe per le concessioni speciali temporanee

Per tutte le concessioni speciali temporanee troverà applicazione una speciale tariffa stabilita dal Comune.

Sono inoltre a carico dei richiedenti tutte le spese di allaccio alla condotta pubblica.

Articolo 52 - Concessioni speciali per cantieri edili

Le concessioni di acqua per cantieri edili potranno essere fatte solo per lavori autorizzati ai sensi delle vigenti norme urbanistiche ed edilizie.

Sul contratto dovranno essere riportati gli estremi della "Concessione edilizia" e della "Autorizzazione".

Articolo 53 – Servizi antincendio a privati

Per i servizi antincendio (dotazione ai privati), il Comune (GESTORE) a seguito di regolare richiesta dell'interessato, provvederà all'esecuzione di appropriata derivazione completa di adeguato contatore da collocare in apposito manufatto all'inizio della proprietà, unitamente a quello per i normali usi dell'utenza.

Sulla domanda l'utente dovrà specificare il numero delle bocche antincendio prescritte dai Vigili del Fuoco, il loro diametro e le portate necessarie.

Il servizio tecnico del Comune (GESTORE) definirà la lunghezza delle condotte da installare, il loro diametro e le caratteristiche del contatore, che comunque non saranno mai inferiori a DM 40 mm. (1"1/2).

Le opere relative, fatte salve eventualmente quelle di scavo e rinterro, sino al contatore, saranno eseguite esclusivamente dal Comune (GESTORE), previa corresponsione anticipata delle spese relative. Quando per particolari eccezionali esigenze, l'utente richiedesse per i normali usi, la derivazione di presa e/o posa di un contatore del diametro corrispondente o superiore a DM: 40 mm., previo specifico esame e successivo consenso, il Comune (GESTORE) si riserva la possibilità di concedere la derivazione delle bocche antincendio dopo il contatore stesso. L'utente fornito del servizio antincendio, è tenuto a corrispondere un canone annuo come stabilito dal Comune.

I consumi rilevati annualmente sul contatore ad uso antincendio e determinato da cause diverse dall'incendio, verranno fatturati a tariffa base, unitamente al canone annuo.

Articolo 54 - Obblighi dell'utente – Controlli

È fatto obbligo ai titolari delle concessioni speciali temporanee di segnalare al Comune (GESTORE) l'eventuale supero dei consumi prescritti risultanti nel contratto al fine di integrare il deposito costituito.

Il Comune (GESTORE) potrà, in qualsiasi momento, disporre gli eventuali controlli.

Articolo 55 - Cessazione delle utenze speciali temporanee

Le utenze speciali temporanee cessano con lo scadere del termine risultante da contratto, ferma restando la responsabilità dell'utente fino alla rimozione dei contatori.

Articolo 56 - Prelievi abusivi

Il prelievo di acqua, senza autorizzazione o per usi diversi da quelli previsti nel contratto di fornitura è vietato ed è perseguito a norma di legge e del presente Regolamento.

Se tale prelievo è effettuato senza autorizzazione o usufruendo di una utenza disdetta oppure chiusa, sarà applicata una sanzione amministrativa 500,00 (cinquecento) Euro.

Per altre forme di prelievo abusivo, quando non siano state effettuate manomissioni agli impianti, ivi compresa la manomissione dei sigilli al contatore o alla saracinesca la sanzione amministrativa sarà applicata nella misura di 100,00 (cento) Euro.

In ogni caso, oltre alla penale, dovrà essere corrisposto il pagamento del consumo d'acqua determinato dal Comune (GESTORE) su accertamenti tecnici insindacabili.

Articolo 57 – Contestazione delle infrazioni

Le infrazioni alle norme del presente Regolamento vengono verbalizzate da agenti del Comune (GESTORE) che potranno presentarsi soli o eventualmente accompagnati da Pubblico Ufficiale.

La mancata osservanza da parte degli utenti di qualsiasi delle norme contenute nel presente Regolamento e di quelle stabilite dai regolamenti di igiene, dà diritto al Comune, previa diffida per iscritto, di intercludere l'erogazione dell'acqua, entro tre giorni dalla notifica della diffida.

Analogo provvedimento, sarà attuato senza preavviso nel caso di constatata frode e/o di gravi conseguenze per l' infrazione commessa e anche, nel caso di recidiva o di mancato pagamento delle pene pecuniarie, ciò indipendentemente dall'eventuale azione giudiziaria nei confronti dell' utente.

Articolo 58 – Norme Penali

Le contravvenzioni alle disposizioni contenute nel presente regolamento fatta eccezione di quelle di cui al precedente art. 55, sono così disciplinate:

- Dagli artt. 106 e seguenti del Testo Unico della Legge comunale e provinciale approvato con R.D. 3 marzo 1934, n. 383, come modificato con l'art. 9 della Legge 9 giugno 1947, n. 530.
- Dall'art. 41 e seguenti della legge urbanistica 17 agosto 1942, n. 1150 e successive modificazioni ed aggiunte.
- Dall'art. 650 del Codice Penale
- Dall'art. 17 del T.U. delle leggi di Pubblica Sicurezza approvato con R.D. 16 giugno 1931, n. 773.

Salvo al Comune (GESTORE) il diritto alla rifusione dei danni e delle spese determinate dalle contravvenzioni stesse.

Articolo 59 – Applicazione delle norme di diritto comune

Per quanto non previsto nel presente regolamento sono applicabili le norme, le disposizioni e gli usi vigenti.

Articolo 60 – Uso di prese private in caso di necessità

Al Sindaco o ad altra autorità competente è riconosciuta la potestà di usare le prese private in caso di calamità pubbliche ed incendi.

Il quantitativo di acqua consumata per tale uso verrà detratta dal consumo totale effettuato dall'utente.

Articolo 61 – Casi non previsti dal regolamento

Per quanto non tassativamente previsto dal presente Regolamento provvederà la Giunta Municipale caso per caso.

Avverso la decisione della Giunta Municipale è ammesso ricorso al Consiglio Comunale.

Articolo 62 – Disposizioni precedenti

Sono abrogate tutte le disposizioni municipali non compatibili con quelle contenute nel presente Regolamento.

Articolo 63 – Modifiche al Regolamento

Il Comune (GESTORE) si riserva la possibilità, previa ratifica dell'Amministrazione comunale, di modificare e/o integrare il presente regolamento con tutte quelle norme che riterrà opportune e necessarie.

Tali eventuali variazioni si intenderanno obbligatorie e vincolanti anche per coloro che sono già concessionari di utenza di acqua potabile.

Articolo 64 – Entrata in vigore

Il presente Regolamento entrerà in vigore il primo giorno del mese successivo alla sua ripubblicazione all'albo pretorio unitamente al provvedimento di esame da parte dell'organo di controllo.

Della sua entrata in vigore dovrà essere dato avviso pubblico mediante apposito manifesto.

TABELLA

La domanda di allacciamento, redatta secondo l' apposito modello, conterrà l' impegno dell' utente circa il pagamento di un **quantitativo minimo semestrale**, ragguagliabile a 300 litri garantiti al giorno di acqua pagabile anche se non consumata, pari a circa 110 metri cubi annui, uguale per tutte le utenze.

1 - UTENZE DOMESTICHE

- Da 0 litri a 300 litri **tariffa agevolata** e fisso garantito;
- da 301 litri a 600 litri a **tariffa base** e consumo reale;
- oltre 600 litri a **tariffa supero** e consumo reale;

2 - UTENZE COMMERCIALI, INDUSTRIALI ED ALTRE

- Da 0 litri a 300 litri **tariffa agevolata** e fisso garantito;
- da 301 litri a 600 litri a **tariffa base** e consumo reale;
- oltre 600 litri a **tariffa supero** e consumo reale;

3 - ENTI PUBBLICI E COMUNITA'.

Impegno come per le utenze domestiche, con l'equiparazione ad unità/appartamento determinata dividendo per cinque il numero delle presenze medie, calcolata su una base almeno annuale.

4 - UTENZE ALLEVATORI ZOOTECNICI.

Per le aziende con attività di allevamento degli animali il costo unitario del servizio non potrà superare il **50%** della tariffa ordinaria base, determinata per utenze domestiche; l'attività dovrà essere documentata da apposita certificazione degli uffici regionali centrali o decentrati.

5 - UTENZE PARTICOLARI

Per forniture provvisorie limitate nel tempo in casi particolari (spettacoli viaggianti, "lunapark" e altri simili) verranno discrezionalmente determinati i consumi minimi e i relativi corrispettivi da versarsi anticipatamente.

TARIFFA ACQUA POTABILE

TIPO DI TARIFFA	TARIFFA CATEGORIA USO DOMESTICO (Euro/mc)	TARIFFA CATEGORIA USO COMM/LE, IND/LE ED ALTRO (Euro/mc)
Agevolata	0.413	0.491
Base	0.491	0.542

Supero	0.878	1.085
---------------	--------------	--------------

CANONE DI FOGNATURA**0.092 Euro/mc****CANONE DI DEPURAZIONE****0.258 Euro/mc**

le tariffe di cui sopra sono quelle attualmente i vigore. Tali tariffe potranno essere riviste o confermate con le modalità previste dalla legge, in sede di predisposizione del bilancio di previsione.

ANNESSO B***REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DEGLI ALLACCI E DEGLI SCARICHI
NELLA PUBBLICA FOGNATURA***

REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DEGLI ALLACCI E DEGLI SCARICHI NELLA PUBBLICA FOGNATURA

Articolo 1 - Oggetto del Regolamento

Il presente Regolamento stabilisce le modalità a cui i proprietari di insediamenti civili e/o produttivi debbono adempiere per conseguire l'allaccio e lo scarico delle acque piovane, o comunque usate, provenienti dalla loro proprietà, nella pubblica fognatura.

Agli effetti del presente Regolamento le proprietà di Enti Pubblici sono equiparate a quelle private.

Restano ferme peraltro tutte le norme e prescrizioni fissate dal Regolamento.

TITOLO I ALLACCI

Articolo 2 - Prescrizioni tecniche

L'allaccio è sempre consentito, ma deve essere comunque effettuato a seguito di autorizzazione rilasciata dal Comune a mezzo di idonei fognoli di scarico sotterranei, impermeabili, resistenti alle azioni di corrosione e di erosione delle acque che li percorrono, levigati internamente ed idonei a resistere, anche nei giunti alle sovrappressioni che si dovessero verificare in conseguenza del funzionamento in pressione della rete di fognatura comunale.

Ove la zona sia equipaggiata con fognatura di tipo separato, anche gli allacci debbono essere effettuati con fognoli distinti per le acque comunque usate e per le acque meteoriche.

Articolo 3 - Esecuzione dei lavori

Tutte le opere in sede stradale o comunque nel suolo di proprietà pubblica verranno eseguite, previa Formale domanda dell'interessato e secondo la procedura dei seguenti articoli 4 e 5, direttamente dal Comune con appalti specifici o tramite il GESTORE per tutti i nuovi allacci, riparazioni o piccole estensioni.

Per tutti i lavori affidati al GESTORE, dopo l'ultimazione degli stessi, il Responsabile del Procedimento del Comune redigerà apposito verbale di controllo e quindi il verbale di consegna al GESTORE.

Tutti gli impianti insistenti sul suolo pubblico passeranno, da quel momento, nella piena proprietà del Comune.

Articolo 4 - Modalità per conseguire l'allaccio nelle pubbliche fognature

a) Allaccio di insediamenti civili e/o produttivi già esistenti

I proprietari di insediamenti civili e/o produttivi preesistenti alla costruzione della pubblica fognatura devono provvedere a richiedere l'allacciamento a quest'ultima dei fognoli di scarico della loro proprietà secondo le prescrizioni di cui appresso.

Successivamente all'entrata in servizio dei canali di fognatura, il Comune (GESTORE), su indicazione del Sindaco, darà di ciò avviso ai proprietari di tutti gli insediamenti civili e/o produttivi che dovranno ad essi essere allacciati, fissando il termine entro il quale dovrà essere presentata richiesta di allaccio.

Per gli edifici condominiali, l'avviso sarà inviato all'Amministratore, il quale è tenuto a comunicare al Comune (GESTORE) i nominativi di tutti i proprietari delle singole unità immobiliari ed a provvedere al tempestivo espletamento di tutte le attività condominiali necessarie a realizzare l'allaccio.

In mancanza dell'Amministratore, l'avviso sarà inviato ad almeno uno dei condomini.

La richiesta di allaccio dovrà essere presentata corredata dei documenti di cui alla successiva lettera b).

b) Allaccio di insediamenti civili e/o produttivi da realizzare

Il proprietario dell'insediamento civile e/o produttivo da allacciare alla pubblica fognatura dovrà presentare, all'atto della richiesta della concessione edilizia, domanda di allaccio della propria fognatura di scarico dal pozzetto di raccolta sito in proprietà privata fino a quella pubblica.

La domanda dovrà essere corredata da:

- planimetria della zona in scala 1:5000;
- planimetria della zona in scala 1:500 in cui risultino evidenti: il percorso del fognolo da costruire, i relativi pozzetti e l'imbocco nel manufatto comunale;
- profilo quotato del fognolo da costruire, in scala 1:50 ascisse, e 1:500 ordinate, nel quale sia evidenziato il piano più basso da scolare;
- sezioni quotate del fognolo da costruire, in scala 1:25;
- relazione tecnica, dalla quale risultino: l'area complessiva da scolare; quella delle superfici coperte e di quelle annesse destinate a giardini, a spazi pavimentati e non pavimentati; il numero dei vani abitabili previsto per l'insediamento e/op, in caso di insediamento produttivo, anche genere di attività che vi si intende svolgere e il numero degli addetti.

In tale relazione dovranno essere altresì specificate: quantità e qualità delle acque che si prevede di convogliare nella pubblica fognatura; tipi e sezioni delle canalizzazioni adottate, che comunque non dovranno avere diametro interno inferiore a mm 200; materiali previsti per la costruzione dei fognoli e dei manufatti speciali, nonché il tipo delle eventuali apparecchiature, comprese quelle antirigurgito.

L'Amministrazione, in casi particolari, potrà richiedere tutti gli ulteriori elementi e indicazioni che riterrà opportuni ai fini del rilascio della autorizzazione all'allaccio alla fognatura pubblica.

Articolo 5 - Adempimenti per la realizzazione dell'allaccio

In base al progetto presentato e ai dati forniti dal richiedente, l'Ufficio Tecnico Comunale (GESTORE) provvederà alla verifica del progetto stesso e a valutare la spesa presunta secondo i criteri stabiliti negli allegati "A" e "B" al presente Regolamento.

L'interessato verrà successivamente invitato a versare al Comune, a titolo di deposito, le somme così preventivate aumentate del 15% a titolo cauzionale, oltre a tutte le imposte e tasse previste a norma di legge.

Il versamento dovrà essere effettuato: a) nel caso di nuovi edifici, entro 30 gg. dall'inizio dei lavori comunicato dall'interessato o accertato dagli Uffici Comunali; b) nel caso di edifici in corso di costruzione o già ultimati, entro 30 gg. dall'invito di cui al precedente comma.

Articolo 6 - Esecuzione delle opere di allaccio

Il Comune (GESTORE), dopo il perfezionamento degli atti tecnici e amministrativi, provvederà alla costruzione del tratto di manufatto di allaccio e delle opere ad esso pertinenti, ricadenti nel suolo pubblico.

La somma da porre a carico del richiedente, valutata secondo i criteri degli allegati "A" e "B", verrà determinata a lavori ultimati.

Tale somma verrà incamerata dal deposito previsto dall'art.5. le eventuali differenze in più verranno restituite, mentre quelle in meno dovranno essere integrate dal richiedente.

Articolo 7 - Riparazione dei condotti di allaccio

Tutte le canalizzazioni di allaccio, esistenti nel suolo di proprietà pubblica, anche se realizzate a spese dei proprietari degli insediamenti civili e/o produttivi, sono di proprietà del Comune. Le eventuali riparazioni delle canalizzazioni d'allaccio, realizzate successivamente all'entrata in vigore del presente regolamento, anche se richieste dai privati allacciati, sono eseguite a cura del Comune (GESTORE).

Ove, peraltro, durante le operazioni di riparazione, si constatassero rotture o ingombri cagionati da manomissioni, trascuratezza, o trasgressione ai regolamenti da parte degli utenti, tutte le spese per la rimessa in pristino del manufatto saranno a carico del titolare dell'allaccio, o di chi ad esso sia succeduto (proprietario singolo o condominio) nell'utilizzazione dello stesso senza aver provveduto alla volturazione dell'autorizzazione.

Articolo 8 - Prescrizioni tecniche per gli allacci

Le tubazioni di scarico di ogni insediamento civile e/o produttivo dovranno essere condotte direttamente e, di norma, separatamente, fino al limite della proprietà privata con quella pubblica, in corrispondenza del quale, nell'ambito della proprietà privata, dovrà essere costruito un pozzetto di raccolta ispezionabile.

Nel caso in cui la fognatura della zona sia del tipo separato, i pozzetti debbono essere anch'essi separati.

I detti pozzetti dovranno essere tenuti in perfetta efficienza dal titolare o dall'utente dello scarico ed essere in qualsiasi momento accessibili al personale addetto alle ispezioni.

Il GESTORE non garantisce lo scolo delle acque nei locali al piano interrato o seminterrato.

Pertanto nel caso di immissione di acque scorrenti a quote inferiori a quelle della massima piena prevista per la fognatura pubblica, il privato dovrà provvedere al sollevamento di dette acque a mezzo di idoneo impianto, posto nell'ambito della sua proprietà, il cui progetto dovrà essere preventivamente approvato dal Comune (GESTORE).

In ogni caso, i fognoli privati dovranno essere muniti di dispositivi atti ad evitare rigurgiti e conseguenti allagamenti dei piani scantinati; detti dispositivi dovranno essere mantenuti in perfetto stato di efficienza a cura dei proprietari o utenti dei fognoli, restando a loro carico ogni responsabilità per danni in caso di rigurgito per funzionamento in pressione della fognatura comunale.

Di tale articolo dovrà essere fatta espressa menzione nell'autorizzazione all'allaccio.

Articolo 9 - Opere a carico dell'Amministrazione

Nel caso sia modificata la sede o la forma della fogna pubblica, il Comune (GESTORE) provvederà all'esecuzione delle opere, in sede stradale, o su suolo di proprietà pubblica, necessarie per il ripristino degli scarichi privati preesistenti.

Articolo 10 - Modificazione degli allacci privati esistenti

Qualora il proprietario di uno stabile e/o il titolare di uno scarico voglia comunque modificare il proprio allaccio alla fogna comunale, dovrà presentare al Comune formale domanda, con le norme e modalità stabilite dal presente Regolamento, rimanendo a suo carico tutti gli oneri economici conseguenti, da valutare in conformità a quanto stabilito negli allegati "A" e "B" al presente Regolamento.

Articolo 11 - Deflusso delle acque pluviali

Le acque pluviali, provenienti dalle proprietà private, devono essere convogliate, mediante apposite canalizzazioni, al pozzetto di raccolta di cui all'art.8.

Nel caso che la fognatura pubblica sia costituita da una condotta per acque usate nettamente separata da quella delle acque bianche, queste ultime dovranno essere convogliate, a mezzo di apposite canalizzazioni, in un proprio pozzetto di raccolta sifonato ed immesse esclusivamente nella pubblica condotta per acque bianche.

TITOLO II SCARICHI

Articolo 12 - Autorizzazioni allo scarico

Una volta ottenuta l'autorizzazione all'allaccio nella pubblica fognatura, i titolari degli scarichi di insediamenti civili e/o produttivi dovranno richiedere ed ottenere, prima dell'attivazione dei

medesimi, l'autorizzazione dell'Amministrazione Comunale, in conformità a quanto stabilito dalle leggi vigenti e dal Regolamento qualitativo delle acque di scarico in fognatura comunale che stabilisce le modalità per lo smaltimento dei fanghi residuati da processi produttivi e da impianti di depurazione, nonché quelle per la richiesta delle autorizzazioni allo scarico. Qualora sia riscontrata la realizzazione di allacci fognari senza la prescritta autorizzazione o secondo modalità difformi da quanto previsto dall'articolo 5 e dall'articolo 6, sarà applicata una sanzione amministrativa pari a 500,00 euro.

Articolo 13 - Scarichi di insediamenti produttivi

Le acque reflue da insediamenti produttivi saranno, a mezzo di condotte autonome impermeabili, resistenti alle azioni fisiche e biologiche, convogliate in un pozzetto ispezionabile, ubicato nella proprietà privata, ma accessibile sempre al personale di controllo incaricato di effettuare ispezioni, misure e prelevare campioni.

Le acque, prima della immissione nella fognatura comunale, debbono essere rese conformi ai limiti di accettabilità stabiliti dalle leggi vigenti e dalle norme e prescrizioni fissate dal comune nel Regolamento qualitativo delle acque di scarico in fognatura comunale che stabilisce le modalità per lo smaltimento dei fanghi residuati da processi produttivi e da impianti di depurazione, nonché quelle per la richiesta delle autorizzazioni allo scarico.

Il progetto dell'eventuale impianto di trattamento dovrà rispettare le norme dell'allegato 4 della deliberazione 4 febbraio 1977 del Comitato dei Ministri, per la tutela delle acque dall'inquinamento e successive modificazioni ed integrazioni, e dovrà riportare la approvazione dei competenti Uffici comunali.

Il progetto dovrà essere redatto su un unico foglio, in quattro copie. Firmato dal titolare dell'insediamento e dal progettista, e dovrà contenere, nell'ordine, i seguenti elementi:

- planimetria della zona in scala 1:5000 con indicazione del lotto dell'insediamento produttivo;
- planimetria del lotto di cui al punto a) in scala 1:1000 oppure 1:500 con l'indicazione dell'ubicazione degli edifici e di eventuali pozzi di attingimento di acqua per uso potabile; dell'impianto di depurazione; del tracciato e del profilo del fognolo di raccordo degli edifici all'impianto di depurazione stesso e da questo alla fognatura comunale, indicata come recapito finale; del tracciato delle condotte di adduzione dell'acqua potabile nonché dei due pozzetti di ispezione posti uno all'entrata e l'altro all'uscita dell'impianto di depurazione;
- disegno in scala adeguata in pianta e sezione dell'impianto di depurazione con legenda esplicativa delle singole parti che compongono l'impianto stesso.

Al progetto di cui sopra dovrà inoltre essere allegata una relazione del calcolo dettagliata, firmata dal progettista dalla quale risultino le caratteristiche qualitative e quantitative delle acque di rifiuto da trattare, i dati tecnici delle varie fasi del trattamento, nonché i parametri dell'effluente depurato.

Il progetto dell'impianto di trattamento, per il quale si richiede l'approvazione, dovrà essere inoltrato a mezzo di domanda, firmata dal titolare dell'insediamento produttivo e dal progettista, e

dovrà contenere le generalità ed il domicilio del richiedente, nonché i dati necessari alla individuazione dell'esatta ubicazione dell'insediamento stesso.

Il titolare dell'insediamento produttivo è responsabile verso il Comune e verso terzi dei danni che, per la natura degli scarichi effettuati, qualora detti scarichi risultino difforni da quelli autorizzati, possano derivare ai canali di fognatura, agli impianti, al personale addetto ed a terzi.

In caso di constatata inosservanza delle prescrizioni e condizioni indicate nel presente articolo, il Sindaco, oltre alla revoca dell'autorizzazione allo scarico, potrà ordinare la soppressione e, in caso di inottemperanza, disporre per l'esecuzione d'ufficio, salvo il recupero delle spese e il risarcimento dei danni arrecati.

TITOLO III NORME COMUNI

Articolo 14 - Strade Private

Alle disposizioni del presente Regolamento sono soggetti anche gli insediamenti civili e/o produttivi siti lungo strade private. I proprietari dei medesimi, a propria cura e spese, dovranno provvedere alla costruzione della fognatura a servizio delle strade private entro i termini di cui all'articolo 4 del presente Regolamento.

L'autorizzazione a conseguire l'allaccio della canalizzazione ubicata nella strada privata alla fogna pubblica, sarà rilasciata al primo utente che ne farà richiesta – come singolo o come consorzio – e subordinata alle seguenti condizioni:

- le caratteristiche idrauliche ed igieniche del tratto di fognatura di pertinenza del primo richiedente dovranno essere tali da consentire lo smaltimento di tutte le acque reflue, comunque tributarie della fogna ubicata nella strada privata;
- il primo richiedente, che sarà il titolare dell'allaccio, dovrà impegnarsi, con atto d'obbligo, a consentire comunque, e salvo il Regolamento dei rapporti tra le parti, l'imbocco al tratto di fogna realizzato, dei fognoli di scarico delle altre proprietà e/o consentire il prolungamento della fogna stessa;
- i successivi richiedenti l'autorizzazione all'allaccio alla fogna privata di cui sopra, oltre alla documentazione di cui al precedente art.4, dovranno consegnare al Comune anche il benestare all'allaccio, regolarmente autenticato, rilasciato dal primo richiedente.

Articolo 15 - Zone convenzionate

Nei casi in cui le opere di urbanizzazione siano convenzionalmente a carico di soggetti diversi dall'Amministrazione Comunale per gli allacci nelle fogne dovranno essere osservate tutte le prescrizioni previste dal presente Regolamento ed i titolare delle convenzioni dovranno acquisire tutta la documentazione in esso prevista, ivi compreso l'atto d'obbligo di cui all'articolo 5 e rilasciare l'autorizzazione all'allaccio.

Tutta la documentazione di cui sopra dovrà essere consegnata all'Amministrazione Comunale all'atto del trasferimento ad essa della rete fognante.

Articolo 16 - Scarichi vietati

Fermo restando il disposto dell'art. 13, è comunque vietato immettere o causare la immissioni nella pubblica fognatura di: liquidi, gas, vapori e materie in genere – ivi comprese spazzature, ceneri, corpi solidi – che in qualsiasi modo possano danneggiare i manufatti e le apparecchiature ivi installate, influire negativamente sugli impianti di depurazione, costituire pericolo per le persone addette alle ispezioni e riparazioni, o che, comunque, possano rappresentare pregiudizio per la salute pubblica.

Il titolare dello scarico – o di chi ad esso sia succeduto (proprietario singolo o condominio) nell'utilizzazione dello stesso senza aver provveduto alla volturazione dell'autorizzazione – è responsabile verso il Comune dei danni causati dalla trasgressione ed è tenuto al rimborso delle spese di riparazione.

ALLEGATO "A"

Formula da applicare per la determinazione della somma da porre a carico dei richiedenti l'allaccio alla pubblica fognatura, nel caso in cui i manufatti da realizzare o realizzati in suolo pubblico, servano ad un solo utente:

$$S = K \cdot (C_1 + C_2)$$

Dove:

S = somma da porre a carico del richiedente;

K = coefficiente di maggiorazione per spese generali da assumere pari ad 1,2;

C₁ = costo della parte di manufatto su suolo pubblico da costruire a seguito della richiesta di allaccio; il costo sarà determinato da un computo metrico estimativo desunto dal vigente prezzario Regionale.

C₂ = costo della parte di manufatto su suolo pubblico, eventualmente predisposto dall'Amministrazione Comunale, prima della richiesta di allaccio. Il valore di C₂ è nullo qualora, all'atto della richiesta di allaccio, non esiste alcuna predisposizione.

I valori C₁ e C₂ da valutare con i prezzi vigenti all'epoca della richiesta per lavori comunali di manutenzione di fognature cittadine, si intendono comprensivi di tutti gli oneri inerenti alla costruzione dei manufatti su suolo pubblico, ivi inclusi quelli relativi all'innesto nei manufatti preesistenti, agli eventuali ripristini stradali, alla revisione prezzi ed all'IVA.

I valori C₁ e C₂ saranno calcolati:

1. in fase di determinazione di deposito in base a stima presunta aumentata del 15% a titolo cauzionale a norma dell'art.5;
2. in fase di determinazione di congruaggio di cui all'art.6:
 - a consuntivo, per i lavori eseguiti dopo la richiesta di allaccio;
 - secondo la stima aggiornata al momento dell'esecuzione dei lavori di cui in a) per le opere eventualmente eseguite prima della richiesta dell'allaccio.

ALLEGATO "B"

Formula da applicare per la determinazione della somma da porre a carico di ciascun richiedente l'allaccio alla pubblica fognatura, nel caso in cui i manufatti realizzati o da realizzare in suolo pubblico, servano a più utenti:

$$S = K \cdot \left(C_1 + C_2 \cdot \frac{Q_1}{Q_2} \right)$$

Dove:

S = somme da porre a carico del richiedente;

K = coefficiente di maggiorazione per spese generali, da assumere pari ad 1,2;

C₁ = costo della parte di manufatto su suolo pubblico, da costruire a seguito della richiesta d'allaccio, di pertinenza di ciascun richiedente; il costo sarà determinato da un computo metrico estimativo desunto dal vigente prezzario Regionale.

C₂ = costo della parte di manufatto su suolo pubblico di pertinenza di più utenti;

Q₁ = portata effluente dal tratto di manufatto di pertinenza di ciascun richiedente, quale risulta dalla relazione di cui all'articolo 4, e dalla verifica degli Uffici Tecnici Comunali, di cui al primo comma all'articolo 5;

Q₂ = Σ Q₁ Portata totale affluente alla parte di manufatto su suolo pubblico di pertinenza di più utenti.

I valori di C₁ e C₂ da valutare con i prezzi vigneti all'epoca della richiesta per i lavori comunali di manutenzione di fognature cittadine, si intendono comprensivi di tutti gli oneri inerenti alla costruzione dei manufatti sul suolo pubblico, ivi inclusi quelli relativi all'innesto nei manufatti preesistenti, agli eventuali ripristini stradali, alla revisione prezzi ed all'IVA.

I valori di C₁ e C₂ saranno calcolati:

- in fase di determinazione di deposito in base a stima presunta aumentata del 15% a titolo cauzionale a norma dell'art.5;
- in fase di determinazione di conguaglio di cui all'art. 6;
- a consuntivo per i lavori eseguiti dopo la richiesta di allaccio;
- secondo la stima aggiornata all'atto dell'esecuzione dei lavori di cui in a), per le opere eventualmente eseguite prima della richiesta dell'allaccio.

ANNESSO C
CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

QUADRO GIURIDICO DI RIFERIMENTO

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

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

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

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

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

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

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il GESTORE:

- s'ispira al principio d'eguaglianza dei diritti di tutti gli Utenti;
- non compie, nell'erogazione del servizio, alcuna discriminazione legata al sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli;
- garantisce la parità di trattamento degli Utenti, ad uguali condizioni del servizio prestato, nell'ambito d'aree e categorie omogenee di fornitura;
- ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti a criteri d'obiettività, giustizia, imparzialità, sicurezza.

Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del GESTORE garantire un servizio continuo e regolare e ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a guasti o manutenzioni programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e ad eventi di forza maggiore (alluvioni, terremoti, ecc...). Comunque il GESTORE si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Partecipazione

L'utente ha diritto di chiedere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Il cittadino ha inoltre diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso del GESTORE. Il diritto di accesso alle informazioni è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla L. 241 del 07.08.1990, nel rispetto della L. 675/96 sulla privacy, ed è ritenuto vincolante per il GESTORE.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente il GESTORE garantisce l'identificabilità del proprio personale e dei responsabili delle strutture.

Cortesia

Il GESTORE s'impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente: in modo particolare si assume precisi impegni in materia di riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente.

Efficacia ed efficienza

Il GESTORE si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

Il GESTORE si impegna a ricercare ed attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, tutte le soluzioni tecnologiche/organizzative/procedurali più funzionali allo scopo e per facilitare i rapporti con il cliente/utente.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

E' rivolta la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'Utente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio idrico potabile sono riportate nel "Regolamento d'esercizio".

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il GESTORE, sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, ha fissato standard qualitativi e quantitativi del servizio d'erogazione dell'acqua potabile e di smaltimento delle acque reflue.

Di tali standard, alcuni di carattere "generale", riferibili al complesso delle prestazioni, e altri di carattere "specifico", cioè verificabili direttamente dall'Utente, il GESTORE assicura il periodico aggiornamento al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze del servizio.

Gli standard di qualità si riferiscono:

- alla qualità dell'acqua;
- all'avvio e alla gestione del rapporto contrattuale;
- all'accessibilità al servizio;
- alla continuità e regolarità del servizio;
- alle informazioni e alla tutela degli Utenti.

Per quanto riguarda gli standard che fanno riferimento ai giorni lavorativi devono intendersi per tali quelli che vanno dal lunedì al venerdì.

Tutti i termini indicati sono da considerarsi al netto di quelli necessari per la predisposizione di opere edili da parte dell'Utente, nonché di quelli dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente dal GESTORE, incluse le condizioni climatiche in grado di interferire sull'esecuzione dei lavori.

Nel caso in cui sopravvengano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, per cause di forza maggiore o per impedimenti da parte di terzi, è dato tempestivo avviso all'Utente del nuovo termine garantito.

La qualità dell'acqua

I controlli di qualità dell'acqua erogata

L'acqua distribuita dal GESTORE ha proprietà chimiche, microbiologiche ed organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore. In casi di emergenza per la disinfezione dell'acqua si addiziona ipoclorito di sodio o biossido di cloro in modo da assicurare, nel punto di fornitura, un valore coerente con gli standard normativi (**0,2 mg/l**) come cloro residuo libero.

La qualità dell'acqua erogata è sottoposta, con periodicità superiore a quella prevista dalla normativa vigente, a specifici controlli analitici da parte di un Laboratorio chimico-microbiologico certificato, in tutti i punti di approvvigionamento e di potabilizzazione, nonché lungo la rete di distribuzione. L'attività acquedottistica del GESTORE è sottoposta poi al controllo ispettivo e alle verifiche analitiche che sono svolte autonomamente dalle unità operative dell' Azienda Sanitaria Locale territorialmente competenti.

I controlli di qualità dell'acqua depurata

L'acqua depurata dal GESTORE ha proprietà chimiche, microbiologiche ed organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore. Si prevede la disinfezione dell'acqua mediante ipoclorito di sodio o acido peracetico in modo da assicurare, nel punto di scarico, un valore coerente con gli standard normativi (**0,2 mg/l**) come cloro residuo libero.

La qualità dell'acqua depurata è sottoposta, con periodicità superiore a quella prevista dalla normativa vigente, a specifici controlli analitici da parte di un Laboratorio chimico-microbiologico certificato, in tutti i punti di scarico. L'attività del GESTORE è sottoposta poi al controllo ispettivo e alle verifiche analitiche che sono svolte autonomamente dalle unità operative dell' Azienda Sanitaria Locale territorialmente competenti.

Avvio del rapporto contrattuale

Tempo per il rilascio del preventivo

Il tempo per il rilascio del preventivo, inteso come il tempo massimo intercorso tra il ricevimento della richiesta documentata di allaccio alla rete idrica (o richiesta di allaccio in fogna) ed il momento in cui il preventivo è a disposizione dell'Utente per le necessarie determinazioni, è pari a:

- a) **10 giorni lavorativi** quando vi sia necessità di sopralluogo;
- b) **5 giorni lavorativi** quando non vi sia necessità di sopralluogo.

Per prestazioni relative a situazioni più complesse che possono richiedere più di un sopralluogo e/o posa tubazioni stradali e/o permessi di terzi, e/o altri lavori di intervento e/o estensione o adeguamento della rete stradale, verrà data comunque risposta scritta entro tale termine con la precisazione dei tempi necessari per i successivi interventi.

Tempo per l'esecuzione dell'allaccio alla rete idrica

Il tempo d'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza, inteso come il tempo massimo intercorrente tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, è pari a **12 giorni lavorativi**.

I tempi massimi garantiti, precedentemente indicati, sono al netto dei ritardi per l'ottenimento di permessi da parte delle Amministrazioni Comunali o di Enti diversi; essi sono inoltre validi se non sono necessari lavori di estensione o potenziamento della rete, o qualora l'Utente non manifesti l'esigenza di avere l'allacciamento, o gli altri servizi sopra indicati, in un tempo maggiore: in questi casi il GESTORE concorda con l'Utente il tempo previsto per le operazioni.

Tempo per l'esecuzione dell'allaccio alla pubblica fognatura

Il tempo d'esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura di una nuova utenza, inteso come il tempo massimo intercorrente tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'allaccio (con rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna), è pari a **12 giorni lavorativi**.

I tempi massimi garantiti, precedentemente indicati, sono al netto dei ritardi per l'ottenimento di permessi da parte delle Amministrazioni Comunali o di Enti diversi; essi sono inoltre validi se non sono necessari lavori di estensione o potenziamento della rete, o qualora l'Utente non manifesti l'esigenza di avere l'allacciamento, o gli altri servizi sopra indicati, in un tempo maggiore: in questi casi il GESTORE concorda con l'Utente il tempo previsto per le operazioni.

Tempo per l'attivazione della fornitura

Il tempo per l'attivazione della fornitura all'Utente, inteso come il tempo massimo intercorrente fra la stipula del contratto di fornitura (che può avvenire solo dopo l'avvenuta constatazione da parte del GESTORE dell'ultimazione di tutte le opere di competenza del cliente) e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata, è pari a **5 giorni lavorativi** salvo particolari esigenze dell'Utente o tipologie di contatore.

Tempo per la riattivazione della fornitura

Il tempo per la riattivazione della fornitura all'Utente, inteso come il tempo massimo intercorrente fra la stipula del contratto di fornitura (che può avvenire solo dopo l'avvenuta constatazione da parte del GESTORE dell'ultimazione di tutte le opere di competenza del cliente) e l'avvio della relativa fornitura, è pari a **5 giorni lavorativi** salvo particolari esigenze dell'Utente o tipologie di contatore, qualora non vi sia modifica della portata impegnata.

Qualora l'Utente cessante e l'Utente subentrante si presentino contestualmente negli uffici del GESTORE accettando reciprocamente il valore di lettura del contatore da essi stessi rilevato, il GESTORE provvederà immediatamente alla disattivazione dell'utenza cessante e all'attivazione dell'utenza subentrante, senza interrompere fisicamente la fornitura.

Tempo per la cessazione della fornitura

Il tempo massimo a disposizione del GESTORE per disattivare la fornitura è di **5 giorni lavorativi** a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente, salvo causa di forza maggiore o difficoltà di accesso in proprietà privata.

Accesso al servizio

Vi è la possibilità per il cliente di inoltrare richieste per: nuove forniture/contratti, variazione di forniture/contratti esistenti, lavori impiantistici, informazioni, segnalazione di disservizi, reclami, nelle seguenti modalità:

- sportello diretto presso l'Ufficio Idrico
- sportello telefonico / telefax (Call Center)
- corrispondenza

Sportello diretto (Ufficio Idrico)

Presso l'Ufficio Idrico del GESTORE (messo a disposizione dell'Amministrazione Comunale), che rimane aperto al pubblico per un periodo di **4 ore settimanali in una giornata** da stabilirsi di concerto con l'Amministrazione e **16 ore settimanali in due giornate** nel periodo di pagamento delle bollette, l'Utente può svolgere le pratiche relative ai servizi.

Le fasce orarie ed eventuali modifiche sono rese note agli Utenti mediante segnaletica esterna, registrazione telefonica e messaggi in fattura.

Sportello telefonico (Call center)

E' possibile contattare telefonicamente gli uffici del GESTORE per svolgere le pratiche relative ai servizi sopra descritti.

Lo sportello telefonico sarà attivo **24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno**.

Durante gli stessi orari e giorni dello sportello diretto risponderà il personale preposto che si troverà all'Ufficio Idrico. Negli altri orari risponderà il personale che si troverà al Centro operativo del

GESTORE. Nelle ore di chiusura, il sabato e la domenica, invece, sarà attivo un servizio di segreteria telefonica al quale l'Utente potrà lasciare le indicazioni in merito alla telefonata.

Nel caso di informazioni o richieste varie l'Utente sarà richiamato non appena aprirà lo sportello diretto; nel caso, invece, di segnalazioni di guasti o emergenze, il servizio automaticamente e tempestivamente informerà la squadra di manutenzione straordinaria.

Corrispondenza

E' possibile contattare per corrispondenza (posta ordinaria, posta elettronica, fax) gli uffici del GESTORE per qualsiasi richiesta.

Comportamento del personale

Tutto il personale del GESTORE è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente e a migliorare la qualità dei servizi erogati.

I dipendenti sono tenuti a comunicare le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. I dipendenti che hanno rapporti con il pubblico sono dotati di idonei cartellini personali di riconoscimento.

Facilitazioni per Utenti particolari

Per facilitare l'accesso ai servizi offerti dal GESTORE da parte degli Utenti portatori di handicap, anziani con difficoltà motorie, cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza si offrono le seguenti agevolazioni:

- riduzione di 1/3 dei tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino del servizio;
- appuntamenti a domicilio in casi eccezionali e comprovati;
- accesso agli uffici senza barriere architettoniche;
- pratiche svolte da parenti di primo grado o da persona munita di delega.

Gestione del rapporto contrattuale

Fatturazione

La fatturazione dei consumi avviene con sistemi manuali e/o informatici e suddivisa in due rate semestrali sulla base del consumo rilevato attraverso la lettura dei contatori d'utenza.

Qualora non fosse possibile provvedere alla lettura dei contatori, il consumo verrà determinato sulla base delle medie dei consumi precedenti. All'utente è assicurata la possibilità di comunicare la propria lettura per via telefonica o scritta.

I consumi sono rilevati con la lettura dei contatori effettuata due volte all'anno. Se l'Utente è assente viene lasciata una cartolina, da restituire al GESTORE, sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal misuratore.

L'impegno contrattuale della fornitura e dei consumi è basata su valori semestrali per cui i superconsumi verranno calcolati come eccedenza semestrale sul quantitativo garantito.

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

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, il tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata, decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione), è di **15 giorni lavorativi**.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso possono essere effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

Modalità di pagamento

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati:

- Presso gli uffici postali direttamente agli sportelli.
- Presso gli istituti di credito tramite bonifico bancario o tramite domiciliazione bancaria.

I pagamenti dei preventivi e delle fatture relative ai lavori possono essere effettuati:

- Tramite bonifico bancario

Morosità

In caso di morosità, l'Utente è tenuto a corrispondere le penalità e gli interessi di mora previsti dal "Regolamento d'esercizio". Perdurando la morosità per più di 90 giorni, il GESTORE può sospendere l'erogazione del servizio e/o risolvere il contratto di somministrazione, previa comunicazione all'interessato a mezzo di lettera raccomandata A.R. trasmessa almeno 20 giorni prima; alla comunicazione di sospensione verrà allegato il duplicato della fattura non pagata.

La sospensione della fornitura potrà essere evitata mediante l'esibizione presso gli uffici del GESTORE della prova dell'avvenuto pagamento.

Verifica del contatore

Quando un Utente non ritenesse valide le indicazioni del contatore può richiederne per iscritto la verifica di funzionamento.

Entro **5 giorni lavorativi** dalla richiesta il GESTORE effettuerà direttamente sul posto, alla presenza dell'Utente, una verifica con idonee apparecchiature seguendo una apposita procedura. Qualora l'Utente non fosse soddisfatto della prova può richiedere una verifica ulteriore tramite smontaggio, sostituzione e spedizione del contatore ad una ditta specializzata che il GESTORE

effettuerà entro **7 giorni lavorativi** dalla richiesta scritta. L'esito della verifica verrà inviato all'Utente entro **3 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento da parte della ditta che ha effettuato il controllo.

Se il contatore registra correttamente (con una tolleranza ammessa del +/- 5%) le spese di smontaggio, sostituzione, spedizione e verifica sono a carico dell'Utente. In caso contrario tali spese restano a carico del GESTORE che provvederà al congruaggio dei consumi del trimestre in cui il difetto è stato riscontrato.

Pressione di distribuzione e verifica della stessa

Alle utenze vengono assicurati:

- un carico idraulico minimo di **5 metri** di colonna d'acqua, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano più elevato. Il dato è da riferire al filo di gronda o all'estradosso del solaio di copertura come indicato negli strumenti urbanistici comunali. Sono ammesse deroghe in casi per i quali il GESTORE dichiarerà in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati (siano tali edifici non conformi, anche se sanati, o in deroga) il sollevamento eventualmente necessario sarà a carico dell' Utente. Le reti private debbono essere dotate di idonee apparecchiature di non ritorno;
- un carico massimo riferito al punto di consegna al piano stradale non superiore a **70 metri** di colonna d'acqua, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenze.

L'Utente può chiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, qualora ritenga che tali valori non siano rispettati. Il tempo massimo entro cui il GESTORE provvede ad effettuare tale verifica è di **5 giorni lavorativi** a partire dalla data di richiesta scritta dell'Utente.

I costi dell'intervento saranno a carico della parte in errore.

Continuità del servizio

Continuità e regolarità dell'erogazione

Il GESTORE si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno; la rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile la sospensione dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto.

L'interruzione dell'erogazione, dovuta a lavori di **manutenzione programmata**, è comunicata dal GESTORE direttamente agli Utenti interessati per via telefonica o a mezzo di cartello informativo con almeno **18 ore di anticipo**: la durata massima delle interruzioni programmate viene contenuta entro le **10 ore**; se gli interventi richiedono una sospensione dell'erogazione superiore alle **4 ore**, gli Utenti sono informati con almeno **36 ore di anticipo**.

Nel caso di interruzioni dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore che esigono un'interruzione immediata, il GESTORE si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio e ad avvisare gli Utenti interessati il più presto possibile con i mezzi più opportuni ed efficaci.

Nel caso in cui pervenga un numero consistente di reclami contemporaneamente l'operatore provvede ad informare gli Utenti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo **superiore alle 48 ore**, il GESTORE si impegna ad attivare un **servizio sostitutivo di emergenza**.

Reperibilità o pronto intervento

Il GESTORE è dotato di **Servizio di reperibilità e Pronto Intervento** in funzione **24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno**. L'Utente può accedere telefonicamente a tale servizio componendo il numero dedicato riportato sulla bolletta e/o elenco telefonico specificando il motivo della chiamata.

In caso di guasto gli standard di tempestività nell'avvio degli interventi di ripristino del servizio sono:

- In situazioni di **pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica** determinatesi per rottura o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata, il GESTORE garantisce un intervento tempestivo, in normali condizioni atmosferiche e di traffico, entro un tempo massimo di **1 ora dalla segnalazione**.
- In situazioni di **emergenza** determinatesi per rottura o occlusione di tubazione o canalizzazione, mancanza d'acqua o guasto al contatore, il GESTORE garantisce un intervento tempestivo, in normali condizioni atmosferiche e di traffico, entro un tempo massimo di **2 ore dalla segnalazione**.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici informano l'Utente e forniscono le prime indicazioni comportamentali.

Tempo per l'esecuzione degli interventi di ripristino

In caso di guasto gli standard di tempestività nell'esecuzione degli interventi di ripristino del servizio sono:

- Riparazione di guasti ordinari per gli impianti e per le tubazioni entro **12 ore** dalla segnalazione.
- Pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti di tubazione interrata entro **12 ore** dalla segnalazione.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici informano il cliente e forniscono le prime indicazioni comportamentali.

I tempi indicati vengono aumentati di **1 ora** per segnalazioni pervenute fuori dalla normale fascia oraria di lavoro, per tenere conto dei tempi di attivazione del personale in turno di reperibilità.

Tutti i tempi non considerano cause eccezionali di dilatazione non dipendenti dal GESTORE, quali per esempio eventi atmosferici eccezionali, incidenti, stradali, ecc.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, il GESTORE con adeguato preavviso, fornisce all'utenza le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

Crisi idrica di qualità

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi previsti dalla Legge, il GESTORE può erogare acqua non potabile purché ne dia tempestiva ed efficace comunicazione alle Autorità competenti ed agli Utenti e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale e dell'Ordinanza Sindacale.

Informazioni all'utente

Strumenti di informazione

Per garantire all'Utente la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative societarie che possono interessarlo vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- b) la Carta del Servizio Idrico;
- c) il Regolamento d'esercizio;
- d) i messaggi in fattura.

La "Carta del Servizio Idrico" e il "Regolamento d'esercizio" sono a disposizione degli Utenti presso gli uffici del GESTORE e vengono consegnati all'Utente all'atto della stipula di un nuovo contratto.

Attraverso la fattura invece vengono fornite agli Utenti informazioni in tema di risparmio idrico e di erogazione del servizio oltre che sulle modalità e periodicità di fatturazione, sui meccanismi di lettura contatori, sulle tariffe applicate, sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale, sulle procedure per la presentazione dei reclami.

Il GESTORE utilizzerà inoltre tutti i mezzi più idonei (manifesti, circolari, mass media, ecc.) per garantire un'informazione capillare agli Utenti: le comunicazioni verranno effettuate in modo chiaro adottando un linguaggio semplice e comprensibile.

In tali comunicazioni il GESTORE renderà pubblici periodicamente, con cadenza almeno semestrale, i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato; inoltre, suggerirà ai clienti i miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio.

La tutela degli utenti

Rispetto degli appuntamenti concordati

Il GESTORE si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. Ogni appuntamento viene fissato entro un periodo massimo di **5 giorni lavorativi** dalla richiesta, aumentabile per espressa volontà dell'Utente.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente è di **4 ore** e sarà concordata anche in relazione alle esigenze dell'Utente stesso.

Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo medio di attesa allo sportello dell'Ufficio Idrico adibito allo svolgimento delle pratiche contrattuali è inferiore a **10 minuti**; il tempo massimo è di **20 minuti**.

Il GESTORE assume come obiettivo fondamentale del proprio operare la semplificazione delle procedure.

Risposta alle richieste scritte degli Utenti

Il GESTORE si impegna a rispondere, alle richieste di informazione pervenute per iscritto, entro **20 giorni di calendario** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente (fa fede la data del timbro di protocollo in arrivo del GESTORE).

Risposta ai reclami scritti

Il GESTORE si impegna a rispondere ai reclami degli Utenti entro **30 giorni di calendario** (fa fede la data del timbro di protocollo in arrivo del GESTORE). Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo.

Gestione reclami

L'Utente singolo o associazione di consumatori e di categoria, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami contro atti o comportamenti che costituiscono impedimento o limitazioni alla piena fruibilità del servizio o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

Il diritto di cui sopra può essere esercitato con:

- lettera in carta semplice indirizzata o consegnata al GESTORE;
- segnalazione telefonica al Call center;
- colloquio con il Responsabile del servizio;
- segnalazione tramite posta elettronica.

In ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, devono essere descritti i fatti, annotati i dati del dipendente che ha seguito la pratica o eseguito i lavori, citati o allegati in fotocopia atti o documenti.

Tutti i reclami presentati dagli Utenti verranno trascritti in un apposito **Registro dei Reclami** che potrà essere consultato dagli utenti e che verrà trasmesso, insieme ad altra documentazione, nella relazione trimestrale di gestione all'Amministrazione Comunale.

L'Utente ha sempre diritto ad un riscontro scritto alle sue istanze. Se la complessità non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente deve essere tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

Accesso agli atti

Il diritto di accesso agli atti del GESTORE è esercitato secondo le modalità contenute in apposito regolamento adottato ai sensi della Legge sulla trasparenza dell'azione amministrativa (Legge n.241/90).

Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

Il GESTORE verificherà la qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'Utente e i margini di intervento sulla qualità, avvalendosi di tutte le possibilità di dialogo con l'Utente per conoscere i suoi giudizi.

Gli Utenti potranno segnalare i loro suggerimenti tramite apposita corrispondenza indirizzata al GESTORE.

Servizi di consulenza all'Utente

Il GESTORE fornisce, su richiesta, informazioni sul risparmio dei consumi e sul corretto utilizzo degli impianti domestici per il trattamento dell'acqua.

Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

Il GESTORE, in caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti per:

- il rilascio del preventivo;
- l'esecuzione dell'allacciamento completo;
- l'attivazione e la riattivazione della fornitura;
- la cessazione della fornitura;

riconosce, previa richiesta di risarcimento dell'Utente, un rimborso forfetario di **25 Euro**. Le richieste scritte di rimborso, corredate di tutte le informazioni necessarie, devono essere inviate al GESTORE entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data del timbro postale d'arrivo). Riconosciuta la validità della richiesta, il GESTORE accredita l'importo sulla prima bolletta utile. In caso negativo sarà data motivata comunicazione scritta all'Utente.

Validità della Carta del Servizio Idrico

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Eventuali revisioni saranno tempestivamente portate a conoscenza dell'Utente tramite gli strumenti informativi indicati al capitolo: "Informazioni all'Utente".

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO – TABELLE RIASSUNTIVE

Tabella 7 - *Avvio del rapporto contrattuale*

Indicatori di qualità	Standard	note
Tempo massimo per il rilascio del preventivo	10 giorni*	con sopralluogo
Tempo massimo per il rilascio del preventivo	5 giorni*	senza sopralluogo
Tempo massimo per l'esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica	12 giorni*	senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura dell'utente; salvo esigenze peculiari
Tempo massimo per l'esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura	12 giorni*	senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura dell'utente; salvo esigenze peculiari
Tempo massimo per l'attivazione della fornitura	5 giorni*	
Tempo massimo per la riattivazione della fornitura in caso di subentro	5 giorni*	Senza modifica della potenzialità del contatore
Tempo massimo per la cessazione della fornitura	5 giorni*	

*giorni lavorativi

Tabella 8 - *Accesso al servizio*

Indicatori di qualità	Standard	note
Apertura degli sportelli durante la settimana	4 ore	nei periodi normali
Apertura degli sportelli durante la settimana	16 ore	nel periodo del pagamento delle bollette
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	5 giorni	Nell'orario di apertura degli sportelli
Fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente	4 ore	
Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste scritti	20 giorni**	
Tempo massimo di prima risposta a reclami scritti	30 giorni**	
Tempo medio di attesa agli sportelli	<10 minuti	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	<20 minuti	
Punti di pagamento	3	
Facilitazioni per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	3	

** giorni di calendario

Tabella 9 - *Gestione del rapporto contrattuale con l'utente*

Indicatori di qualità	Standard	note
Fatturazioni annuali	2	sulla base dei consumi semestrali
Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente	15 giorni*	

Restituzione di pagamento in eccesso	15 giorni*	
Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	5 giorni* 7 giorni* + tempo per la verifica da parte della ditta specializzata	In loco Con smontaggio, sostituzione e trasmissione contatore a ditta specializzata
Tempo massimo per la verifica del livello di pressione in rete su richiesta dell'utente	5 giorni*	

* giorni lavorativi

Tabella 10 - Continuità del servizio

Indicatori di qualità	Standard	note
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	18 ore	se gli interventi richiedono una sospensione dell'erogazione <4 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	36 ore	se gli interventi richiedono una sospensione dell'erogazione >4 ore
Durata massima delle sospensioni della fornitura se programmate	10 ore	
Tempo massimo di pronto intervento per situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica	1 ora	in normali condizioni atmosferiche
Tempo massimo di pronto intervento per situazioni di emergenza	2 ore	in normali condizioni atmosferiche
Tempo massimo di ripristino impianti e tubazioni	12 ore	in normali condizioni atmosferiche
Tempo massimo di pulizia e spurgo di tubazioni interrate	12 ore	in normali condizioni atmosferiche