



COMUNE DI PETTINEO

PROVINCIA DI MESSINA

COPIA	DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO (con i poteri del Consiglio Comunale)
--------------	--

N. 3 DEL 29/03/2017

OGGETTO: Approvazione Regolamento del servizio idrico - carta dei servizi e sistema tariffario del servizio idrico integrato

L'anno DUEMILADICIASSETTE addì VENTINOVE del mese di MARZO alle ore 10:35 in Pettineo Solita sala delle Adunanze, il sottoscritto

COMMISSARIO STRAORDINARIO

Dott. Antonio Garofalo Commissario Regionale, nominato con Decreto del Presidente della Regione n. 527/Gab del 26/02/2016, con l'assistenza del Vicesegretario Comunale dott. Rosario Angelo Barberi Frandanisa, ha adottato la seguente deliberazione.

OGGETTO:

Approvazione Regolamento del servizio idrico - carta dei servizi e sistema tariffario del servizio idrico integrato

PREMESSO CHE:

- L'art.151, comma 1, del T.U.E.L. D.Lgs.18.8.2000, n.267 prevede che gli Enti Locali, entro il 31 dicembre di ciascun anno, deliberino il bilancio di previsione per l'anno successivoomissis;
- La lettera e) del comma 1 dell'art.172 del citato D.Lgs. n.267/2000 prevede che al bilancio di previsione siano allegate, fra l'altro, le deliberazioni con le quali sono determinate, per l'esercizio successivo, le tariffe, le aliquote d'imposta, le eventuali maggiori detrazioni, le variazioni dei limiti di reddito, per i tributi locali e per i servizi locali, nonché per i servizi a domanda individuale, i tassi di copertura in percentuale del costo di gestione dei servizi stessi;
- Ai sensi del combinato disposto degli artt.42, comma 2, lettera f) e 48, D.Lgs.18.8.2000, n.267, la competenza per l'assunzione di tali atti è della Giunta Comunale;
- l'art.53, comma 16, della L.23.12.2000, n.388 sancisce che il termine ultimo per deliberare le tariffe, le aliquote d'imposta per i tributi locali e per i servizi locali, è fissato entro la data di approvazione del bilancio;
- l'art. 1, comma 169, della Legge 27 Dicembre 2006, n° 296 (cd. Legge finanziaria 2007) che stabilisce il termine per deliberare le tariffe, le aliquote di imposta per i tributi e per i servizi locali e le variazioni dei limiti di reddito per i tributi e per i servizi locali, entro la data fissata da norme statali per la deliberazione consiliare di approvazione del bilancio di previsione.
- Dette deliberazioni, anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine innanzi indicato, hanno effetto dal 1° gennaio

dell'anno di riferimento;

– Con decreto legge 30/12/2016 n. 244 il termine per l'approvazione del Bilancio di Previsione è stato differito al 31/03/2017;

CONSIDERATO CHE

- Il Comune gestisce il servizio idrico “in economia” e quindi direttamente la captazione dell'acqua potabile, l'acquedotto in distribuzione, la fognatura, il servizio di depurazione dei reflui urbani e pertanto riscuote dagli utenti la tariffa del servizio idrico integrato;
- Le tariffe vigenti per il servizio idrico integrato, approvate dal Comune, applicate e riscosse sono state finora determinate nel rispetto dei criteri a suo tempo fissati dal CIPE per l'E.A.S., precedente gestore del servizio;
- L'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito all'AEEGSI (Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Servizio Idrico) “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”, precisando che tali funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481” ;

VISTI:

- la comunicazione COM(2000)477 prevede che tra i costi che la tariffa per il servizio idrico deve integralmente coprire, secondo il principio del full cost recovery, vi sono: a) i costi finanziari dei servizi idrici, che comprendono gli oneri legati alla fornitura ed alla gestione dei servizi in questione. Essi comprendono tutti i costi operativi e di manutenzione e i costi di capitale (quota capitale e quota interessi); b) i costi ambientali, ovvero i costi legati ai danni che l'utilizzo stesso delle risorse idriche causa all'ambiente, agli ecosistemi ed a coloro che usano l'ambiente (ad esempio una riduzione della qualità ecologica degli ecosistemi acquatici o la salinizzazione e degradazione di terreni produttivi); c) i costi delle risorse, ovvero i costi delle mancate opportunità imposte ad altri utenti in conseguenza dello sfruttamento intensivo delle risorse al di là del loro livello di ripristino e ricambio naturale (ad esempio legati all'eccessiva estrazione di acque sotterranee);
- la Commissione Europea, con la comunicazione COM(2012)673, recante il “Piano per la salvaguardia delle risorse idriche europee”, dopo aver indicato tra gli obiettivi specifici del Piano la determinazione di “prezzi delle acque che incentivino l'efficienza”, fra le specifiche azioni per il relativo conseguimento propone di:
 - “fare rispettare gli obblighi in materia di prezzi dell'acqua/di recupero dei costi previsti dalla direttiva quadro sulle acque, inclusa, se del caso, la misurazione

del consumo”,

- “fare dei prezzi dell'acqua/del recupero dei costi una condizione ex ante [per l'ottenimento dei finanziamenti europei per progetti] nel quadro dei Fondi di sviluppo rurale e di coesione”;
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11, ha trasferito all'Autorità “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”, precisando che tali funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”;
- l'articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l'Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, “la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori (...)”;
- l'articolo 154, comma 1, del d.lgs. 152/06, come modificato dal d.P.R. 116/11, prevede che “La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, nonché di una quota parte dei costi di funzionamento dell'Autorità d'ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio «chi inquina paga». Tutte le quote della tariffa del servizio idrico integrato hanno natura di corrispettivo”;
- l'articolo 154, comma 4, del d.lgs. 152/06, come modificato dall'articolo 34, comma 29, del decreto legge 179/12, dispone che “il soggetto competente, al fine della redazione del piano economico-finanziario di cui all'articolo 149, comma 1, lettera d), predisporre la tariffa di base, nell'osservanza del metodo tariffario di cui all'articolo 10, comma 14, lettera d), del decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 2011, n. 106, e la trasmette per l'approvazione all'Autorità per l'energia elettrica e il gas”;
- l'art. 10, comma 14, del decreto legge 70/11 prevede che “L'Agenzia ... [ora l'Autorità] predisporre il metodo tariffario per la determinazione, con riguardo a ciascuna delle quote in cui tale corrispettivo si articola, della tariffa del servizio idrico integrato, sulla base della valutazione dei costi e dei benefici dell'utilizzo delle risorse idriche e

tenendo conto, in conformità ai principi sanciti dalla normativa comunitaria, sia del costo finanziario della fornitura del servizio che dei relativi costi ambientali e delle risorse, affinché siano pienamente attuati il principio del recupero dei costi ed il principio «chi inquina paga»;

- l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, specificando le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici trasferite all'Autorità, precisa che essa:
 - “definisce le componenti di costo - inclusi i costi finanziari degli investimenti e della gestione - per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, per i vari settori di impiego (...)” (lettera c);
 - “predisporre e rivede periodicamente il metodo tariffario per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...), sulla base del riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio sostenuti dai gestori (...)” (lettera d);
 - “approva le tariffe del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...), proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152, impartendo, a pena d'inefficacia prescrizioni (...)” (lettera f);
 - l'articolo 58 del c.d. Collegato Ambientale, provvede ad istituire, a decorrere dall'anno 2016, presso la Cassa conguaglio per il settore elettrico (ora “Cassa per i servizi energetici e ambientali”), un “Fondo di garanzia per gli interventi finalizzati al potenziamento delle infrastrutture idriche, ivi comprese le reti di fognatura e depurazione, in tutto il territorio nazionale, e a garantire un'adeguata tutela della risorsa idrica e dell'ambiente secondo le prescrizioni dell'Unione europea e contenendo gli oneri gravanti sulle tariffe. Il Fondo è alimentato tramite una specifica componente della tariffa del servizio idrico integrato, da indicare separatamente in bolletta, volta anche alla copertura dei costi di gestione del Fondo medesimo, determinata dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico nel rispetto della normativa vigente”;
- l'articolo 60 del c. d. Collegato Ambientale, in tema di tariffa sociale del servizio idrico

integrato, prevede che l'Autorità, "al fine di garantire l'accesso universale all'acqua, assicura agli utenti domestici del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate l'accesso, a condizioni agevolate, alla fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali, sentiti gli enti di ambito nelle loro forme rappresentative, sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri (...)", e che la stessa, al fine di assicurare la copertura degli oneri conseguenti, "definisce le necessarie modifiche all'articolazione tariffaria per fasce di consumo o per uso determinando i criteri e le modalità per il riconoscimento delle agevolazioni";

- da ultimo, l'articolo 61 del c.d. Collegato Ambientale medesimo dispone che "nell'esercizio dei poteri previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità (...), sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, (...) adotta direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato, (...) assicurando che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento e garantendo il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli utenti morosi" e prevede che la stessa "definisce le procedure per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura, assicurando la copertura tariffaria dei relativi costi".

CONSIDERATO CHE

- ai fini della determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013, l'Autorità ha dapprima adottato la deliberazione 585/2012/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Transitorio (MTT) ed ha, successivamente, approvato la deliberazione 88/2013/R/IDR, dettagliando il metodo tariffario transitorio MTC per le gestioni ex-CIPE;
- con deliberazione 643/2013/R/IDR, preceduta dai documenti di consultazione 339/2013/R/IDR, 356/2013/R/IDR e 550/2013/R/IDR, l'Autorità ha introdotto il Metodo Tariffario Idrico (MTI), portando a compimento il primo periodo regolatorio quadriennale (2012-2015), facendo altresì evolvere il MTT e il MTC, opportunamente adeguati ed integrati, in una prospettiva di più lungo termine, nonché prevedendo per gli anni 2014 e 2015 un periodo di consolidamento, disciplinato sulla base di una matrice di schemi regolatori;
- con deliberazione 664/2015/R/IDR, del 28 dicembre 2015, preceduta dai documenti

di consultazione, l'Autorità ha introdotto il Metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio MTI – 2.

Ritenuto pertanto necessario

- approvare le tariffe per l'esercizio 2017_ secondo le disposizioni emanate dall'Autorità AEEGSI.
- Esaminata la documentazione allegata ed il calcolo tariffario predisposto;
- VISTO il T.U.E.L. approvato con D.lgs 18.8.2000, n. 267;²
- VISTO lo Statuto comunale;

PROPONE

La premessa narrativa forma parte integrante e sostanziale della presente.

- Di approvare il Regolamento del Servizio Idrico Integrato – Allegato A composto da n. 52 articoli e due allegati ;
- di approvare la Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato allegata alla presente, Allegato B, finalizzata ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa, composta da n. 67 articoli;
- di approvare la proposta predisposta dal Responsabile del Servizio, avente ad oggetto "Servizio idrico integrato – determinazione tariffe con effetto dal 1° gennaio 2017" e le tariffe idriche per l'anno 2017 - Allegato C.
- di dare atto che il presente provvedimento non comporta alcun impegno di spesa;
- di dare atto che le tariffe determinate con il presente provvedimento sono da assoggettare ad i.v.a. nella misura vigente.
- di applicare la componente UI1 alle tariffe di acquedotto, fognatura e depurazione, come stabilito dalle Deliberazioni AEEGSI n. 6/2013/R/COM e n. 529/2013/R/COM;
- di applicare la componente UI2 alle tariffe di acquedotto, fognatura e depurazione, per la promozione della qualità contrattuale dei servizi, come stabilito dalla Deliberazione AEEGSI n.

664/2015/R/IDR;

- di trasmettere la presente deliberazione all' ufficio idrico per gli adempimenti consequenziali;

IL PROPONENTE

Dott. Barberi Frandanisa Rosario Angelo

OGGETTO:

**Approvazione Regolamento del servizio idrico -
carta dei servizi e sistema tariffario del
servizio idrico integrato**



COMUNE DI PETTINEO

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO

Sommario

DEFINIZIONI.....	5
CAPITOLO I – NORME GENERALI	7
Art. 1 – Oggetto	7
Art. 2 – Richiesta e condizioni per la fornitura dell’acqua e l’allacciamento alla rete idrica - Voltura o Subentro	7
Art. 3 – Punto di consegna, pressione di fornitura e portata massima derivabile	8
Art. 4 – Titolarità del contratto.....	8
Art. 5 - Modalità di perfezionamento del contratto di fornitura.....	8
Art. 6 – Modalità di perfezionamento della richiesta di allacciamento.....	9
Art. 7 – Durata del contratto di fornitura.....	9
Art. 8 – Modalità di recesso dal contratto. Riattivazione.....	9
Art. 9 – Tipo di utenze	10
Art. 10 – Forniture particolari e speciali.....	10
Art. 11 – Tariffe e corrispettivi.....	10
Art. 12 – Deposito Cauzionale.....	11
Art. 13 – Divieto di subfornitura	11
Art. 14 – Sospensione o revoca della fornitura	11
Art. 15 – Obblighi, responsabilità dell’Utente, divieti.....	11
Art. 16 – Interruzioni della fornitura provocate dal danneggiamento del gruppo contatore.....	12
Art 17 – Interruzioni e irregolarità del servizio	12
Art. 18 – Sopralluoghi e verifiche.....	12

CAPITOLO II ALLACCIAMENTI – APPARECCHI DI MISURA	13
Art. 19 – Allacciamento	13
Art. 20 – Collocazione del contatore	13
Art. 21 – Proprietà.....	13
Art. 22 – Oneri di allacciamento	14
Art. 23 – Rinuncia all’esecuzione dei lavori	14
Art. 24 – Oneri di manutenzione.....	15
Art. 25 – Disposizioni varie.....	15
Art. 26 – Contatori – Manutenzione.....	15
Art. 27 – Custodia dei contatori	15
Art. 28 – Posizione dei contatori	16
Art. 29 – Usi impropri della Risorsa.....	16
CAPITOLO III RILEVAZIONE DEI CONSUMI - CALCOLO DEI CORRISPETTIVI – MODALITA’ DI PAGAMENTO	18
Art. 30 – Rilevazione dei consumi.....	18
Art. 31 – Contatori multiutenza e promiscui.....	18
Art. 32 – Irregolare funzionamento del contatore.....	19
Art. 33 – Guasti ai contatori ed accessori	19
Art. 34 – Verifica dei contatori a richiesta dell’Utente	19
Art. 35 – Consumi eccessivi per rotture all’impianto a valle del contatore	19
Art. 36 – Pagamento dell’acqua erogata e relative modalità.....	19
Art. 37 – Mancato pagamento.....	20
CAPITOLO IV - NORME PER GLI IMPIANTI INTERNI	22
Art. 38 – Prescrizioni e collaudi.....	22
Art. 39 - Collegamenti di impianti ed apparecchi.....	22
Art 40 – Impianti di pompaggio	22
Art. 41 - Serbatoi.....	22
Art. 43 – Danni e responsabilità	23
Art. 44 – Vigilanza	23
Art 45 – Identificazione dei dipendenti	23
Art 46 - Prescrizioni generali	23

Art. 47 – Sospensione dell'erogazione dell'acqua	23
Art. 48 – Reclami	24
Art. 49 - Sanzioni	24
Art. 50 - Applicabilità del diritto - Controversie	24
Art. 51 – Obbligatorietà del rispetto del presente Regolamento	24
Art. 52 – Decorrenza	24
ALLEGATO A - Costi per prestazioni accessorie	25
ALLEGATO B.....	26
Linee guida per sospensione dell'erogazione conseguente uno stato di accertata morosità.....	26
ALLEGATO C - Agevolazioni tariffarie sociali sul servizio idrico (BONUS IDRICO) . Errore. Il segnalibro non è definito.	

DEFINIZIONI

Agli effetti del presente Regolamento valgono le seguenti definizioni:

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

Ambito Territoriale Ottimale (ATO): l'area geografica all'interno della quale il Gestore opera costituita dal territorio del Comune di Pettineo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Deposito cauzionale: importo versato dall'Utente a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti a fronte della prestazione del servizio, da versare in misura pari al corrispettivo medio trimestrale dovuto dall'Utente. Sarà restituito al titolare del contratto, con interessi, alla cessazione del contratto ma può essere incamerato dal gestore in caso di inadempimento per essere alla successiva fatturazione nuovamente addebitato (comma 3.7 della Delibera AEEGSI n. 86/2013/R/IDR).

CAPITOLO I – NORME GENERALI

Art. 1 – Oggetto

Il Comune riconosce il diritto umano all'accesso all'acqua come irrinunciabile, universale, indivisibile, inalienabile, pubblico, non privatizzabile, avente valore di bene insostituibile per la vita e pertanto non rientrante fra le attività a gestione privata. Il Comune assicura il diritto universale all'acqua potabile attraverso la garanzia dell'accesso individuale e collettivo dei cittadini alla risorsa. Il servizio idrico integrato viene dichiarato servizio pubblico locale senza scopo di lucro. La gestione del servizio idrico integrato, l'uso e la proprietà delle reti devono essere pubbliche e di competenza del Comune che può anche gestirle in forma associata. Gli utenti partecipano alla copertura dei costi di gestione del servizio fino ad un massimo del 100%. Il servizio di distribuzione dell'acqua potabile nel territorio comunale è assunto in economia in base alle vigenti disposizioni per l'assunzione diretta dei pubblici servizi da parte del Comune.

Le norme tecnico-amministrative, i criteri generali per la determinazione delle tariffe e la gestione economica annuale per l'esercizio dell'acquedotto sono previste dal presente Regolamento in conformità alle vigenti leggi.

Con provvedimento del Sindaco è burocraticamente organizzato il servizio.

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

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

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

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

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

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

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

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

Il Gestore si impegna ad accettare ogni richiesta ad esso pervenuta, nei limiti della capacità della rete idrica in gestione e dei propri impianti, assicurando la priorità gli usi di tipo domestico. Qualora la domanda non possa essere accolta a causa dell'inadeguatezza strutturale della rete idrica, o per comprovati motivi tecnici, ovvero quando l'attivazione di un nuovo allacciamento possa causare disservizi alle utenze preesistenti, il Gestore provvederà a sospendere tale richiesta salvo accoglierla

successivamente non appena saranno venute meno tutte le condizioni ostantive individuate. In entrambi i casi si provvederà ad informare il richiedente fornendogli tutte le indicazioni necessarie.

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

Voltura

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

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

Subentro

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

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

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

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

Art. 4 – Titolarità del contratto

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

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

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

Art. 5 - Modalità di perfezionamento del contratto di fornitura

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

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

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

All'atto della stipula, l'Utente riceverà una copia del presente Regolamento e della Carta dei Servizi.

Art. 6 – Modalità di perfezionamento della richiesta di allacciamento

Nell'accogliere la domanda di allacciamento il Gestore fisserà un appuntamento per effettuare un sopralluogo sul posto in presenza del soggetto richiedente o di un suo incaricato. Successivamente sarà elaborato e consegnato all'utente un preventivo per le spese di allaccio. L'accettazione di tale preventivo costituisce a tutti gli effetti l'ordine per l'esecuzione dei lavori di allaccio da parte del Gestore. I lavori saranno eseguiti dal Gestore anche per il tramite di imprese dallo stesso individuate. Le spese di allaccio saranno a carico del richiedente e pagate preventivamente all'esecuzione dei lavori. Qualora i costi di allacciamento risultassero particolarmente onerosi si potranno saldare, ad insindacabile valutazione del Gestore, anche mediante inserimento nelle bollette successive.

Non potranno essere realizzati allacciamenti in proprietà privata senza la preventiva costituzione del diritto di servitù.

Nel preventivo sarà sempre previsto il posizionamento del contatore all'esterno dell'abitazione da allacciare, e pertanto i lavori avranno luogo solo in seguito alla realizzazione da parte dell'utente del relativo alloggio secondo le indicazioni e le disposizioni impartite dal Gestore.

Art. 7 – Durata del contratto di fornitura

Il contratto, salvo quanto previsto per le utenze provvisorie o diversa specificazione nei termini contrattuali, avrà durata a tutto il 31 dicembre dell'anno in cui è stipulato e si rinnoverà tacitamente per tutto l'anno successivo e così di seguito se non sarà data disdetta da una delle parti mediante PEC o lettera raccomandata. La disdetta da parte del Gestore deve essere adeguatamente motivata. La disdetta inoltrata nel corso dell'anno avrà effetto dalla chiusura del contatore e contestuale pagamento di tutte le somme dovute e restituzione del deposito cauzionale versato.

Il tacito rinnovo, si intende fatto in base alle condizioni e tariffe contenute nel Regolamento vigente alla data del rinnovo stesso.

Art. 8 – Modalità di recesso dal contratto. Riattivazione

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

Oltre al consumo rilevato sarà addebitata all'utente l'intera entità della quota fissa del periodo di fatturazione in corso.

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

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

In questo caso il precedente contratto potrà essere recesso d'ufficio ma l'attivazione della nuova utenza resta subordinata al pagamento delle quote fisse e dei consumi riconducibili al nuovo utente. In caso di decesso dell'intestatario la disdetta avverrà d'ufficio e i responsabili degli impegni contrattuali saranno gli eredi dell'intestatario del contratto.

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

Art. 9 – Tipo di utenze

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

- a) Uso domestico residenziale: comprende i consumi esclusivamente domestici dei residenti, pertanto non può essere applicata in caso di utilizzo promiscuo con negozi, uffici, attività produttive in generale. L'intestatario del contratto dovrà avere la residenza nell'immobile da servire.
- b) Uso domestico non residenziale: comprende i consumi esclusivamente domestici dei non residenti, pertanto non può essere applicata in caso di utilizzo promiscuo con negozi, uffici, attività produttive in generale;
- c) Uso produttivo: comprende i consumi degli stabili destinati esclusivamente alle attività commerciali, artigianali, industriali, e servizi, nonché uffici, studi professionali alberghi, banche;
- d) Uso comunità: comprende tutti gli edifici, sia pubblici che privati, sedi in cui svolgono la propria attività o sono ospiti una molteplicità di utenti, quali scuole, edifici comunali, ospedali, alberghi, caserme, case di ospitalità;
- e) Uso cantiere: comprende i consumi delle attività di impresa nella conduzione dei cantieri edili;
- f) Fontanelle pubbliche, uso antincendio: per l'alimentazione di fontanelle pubbliche, anche monumentali e/o ornamentali, idranti, naspì ed impianti antincendio in genere. L'acqua delle fontane pubbliche è concessa gratuitamente, i recipienti per il trasporto non potranno avere una capacità complessiva superiore a litri 100. E' vietato prelevare acqua dalle fontane pubbliche con tubi di gomma o equivalenti, fare qualsiasi uso dell'acqua prelevata in prossimità dalle fontane pubbliche, I trasgressori saranno puniti a norma di legge;
- g) Uso temporaneo e/o occasionale: manifestazioni e sagre.
- h) Forniture al serbatoio

Art. 10 – Forniture particolari e speciali

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

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

Art. 11 – Tariffe e corrispettivi

- a) Le tariffe di erogazione del servizio idrico integrato e le modalità di applicazione delle stesse sono determinate e approvate dall'Ente Gestore secondo quanto disposto in materia da parte dell'AEEGSI a cui è demandato il compito istituzionale di verificarle e approvarle definitivamente ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012.
- b) Il piano tariffario sarà predisposto con il criterio dell'ISORICAVO, cioè garantendo la copertura del 100% dei costi effettivi del Servizio Idrico Integrato.
- c) Tutte le imposte, comunque dovute per legge o regolamento, inerenti la fornitura ed i consumi dell'acqua sono a carico dell'Utente ed il loro importo è esposto nelle fatture.

d) In via transitoria, per tutti i nuovi **utenti** ovvero con **contatore guasto o illeggibile**, sarà previsto l'addebito di un consumo medio **pari a 15 mc/mese**, da ricalcolare e conguagliare alla prima fatturazione conseguente la prima lettura utile.

Tutti i corrispettivi dovuti dall'utente per prestazioni non ricomprese in tariffa sono esposti nell'allegato A al presente regolamento.

Art. 12 – Deposito Cauzionale

All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale, stabilito in misura di quanto esposto nell'Allegato A al presente Regolamento e distinto per utenze Domestiche e Utenze non domestiche.

Dopo il primo anno l'ammontare del deposito viene rideterminato e posto pari al corrispettivo medio trimestrale dell'anno precedente, nel rispetto dei valori massimi definiti dall'Autorità.

Per le utenze condominiali, il deposito cauzionale è pari alla somma dei depositi cauzionali dei singoli utenti sottesi.

Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 45 giorni dalla data di disattivazione del punto di consegna ovvero di voltura della fornitura, contestualmente all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, maggiorato in base al saggio degli interessi legali

Art. 13 – Divieto di subfornitura

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

Art. 14 – Sospensione o revoca della fornitura

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

Art. 15 – Obblighi, responsabilità dell'Utente, divieti.

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

In particolare l'Utente dovrà:

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

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

È fatto espressamente divieto di:

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

Art. 16 – Interruzioni della fornitura provocate dal danneggiamento del gruppo contatore

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

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

Art 17 – Interruzioni e irregolarità del servizio

Il Gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni, limitazioni di fornitura o diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore quali guasti od incidenti, scioperi, o dovute a particolari esigenze tecniche quali manovre di organi di regolazione, by-pass, ecc.. In nessuno di tali casi il titolare del contratto di fornitura avrà diritto al risarcimento dei danni. Solamente in caso di interruzione programmata del servizio, il Gestore si impegna a dare preventivo avviso mediante idonee e proporzionate modalità, in funzione del numero di utenze interessate.

Pertanto, gli utenti che per la natura della propria attività o per qualunque altra esigenza richiedano un'assoluta continuità di servizio dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva con un'autonomia non inferiore alle 48 ore. Il Gestore dovrà comunque provvedere, con sollecitudine, a rimuovere le cause del disservizio.

Sovrappressioni: il gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali danni provocati da aumenti di pressione nella rete di distribuzione provocati da guasti o dall'azionamento di organi di regolazione, sia in manuale che mediante dispositivi automatici, o da altre cause prevedibili ed imprevedibili, qualora l'Utente non abbia provveduto all'installazione di un riduttore di pressione a valle del contatore ed al mantenimento della piena efficienza del dispositivo.

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

Riparazioni e manutenzioni sulla rete: in seguito alla temporanea interruzione del servizio, nei primi istanti successivi al riempimento delle condotte si potrebbe verificare un'alterazione della trasparenza dell'acqua a causa della movimentazione di depositi all'interno delle tubazioni; in tali casi l'Utente dovrà lasciar fluire l'acqua per alcuni minuti fino al ripristino delle normali condizioni di erogazione, senza per questo pretendere dal Gestore una detrazione dei consumi utilizzati a tale scopo.

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

Art. 18 – Sopralluoghi e verifiche

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

CAPITOLO II ALLACCIAMENTI – APPARECCHI DI MISURA

Art. 19 – Allacciamento

Si intende per allacciamento l'insieme di tutte le opere civili ed idrauliche atte all'approvvigionamento idrico di una o più utenze poste anche in immobili diversi. Fanno parte integrante dell'allacciamento la saracinesca di derivazione stradale, il relativo chiusino, le tubazioni ed il rubinetto di arresto a monte del contatore.

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

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

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

Art. 20 – Collocazione del contatore

Ogni allacciamento dovrà essere dotato di un numero di contatori pari al numero di utenze servite. Il gruppo di misura si compone delle seguenti parti ordinate da monte a valle:

- rubinetto di arresto di monte;
- contatore con sigillo;
- rubinetto di arresto di valle;
- rubinetto di scarico;
- valvola di ritegno;
- giunto dielettrico;
- riduttore di pressione.

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

Ogni altro apparecchio (ad esempio un filtro), fatto salvo quanto previsto dall'art. 29, potrà essere installato dall'Utente solamente a valle della valvola di ritegno.

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

Il contatore sarà collocato di norma all'esterno delle abitazioni in posizione concordata con il Gestore, e sarà posto sul confine di proprietà in apposito pozzetto, o nicchia, adeguatamente protetto.

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

Art. 21 – Proprietà

Proprietà degli allacciamenti

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

Proprietà delle tubazioni

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

Gli impianti interni alle proprietà private dovranno essere dotati immediatamente a valle del misuratore di rubinetto di arresto, che sarà installato a cura e spese dell'utente. Il rubinetto di arresto o la saracinesca prima del contatore, dovranno essere posati in genere, in corrispondenza del margine della strada ed immediatamente fuori dalla zona asfaltata o comunque carrozzabile; gli stessi devono essere lasciati liberi e coperti con un chiusino in ghisa che non dovrà mai essere ricoperto con asfalto o terra. Il rubinetto di arresto potrà coincidere, nel caso di contatori ubicati in cassonetto collocato a filo strada, con la saracinesca installata a valle del contatore stesso. Nel caso il rubinetto di arresto non fosse collocato come previsto precedentemente, il confine di competenza della manutenzione competente al Gestore coinciderà con il filo strada comunale. Questa norma si applica anche agli impianti già esistenti alla data di entrata in vigore della presente Carta dei Servizi, anche se dotati di contatore posto in proprietà privata.

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

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

Gli impianti di nuova realizzazione, e nei casi di manutenzione straordinaria devono essere eseguiti secondo le disposizioni vigenti in materia.. Nel caso in cui vengano riscontrate irregolarità, il Gestore può sospendere la fornitura senza alcun preavviso, riattivandola solo dopo che l'utente avrà eseguito, a sua cura e spese, le necessarie modifiche. Gli utenti rispondono della buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Il Gestore inoltre non assume nessuna responsabilità per i danni procurati dal cattivo funzionamento degli impianti interni medesimi.

Art. 22 – Oneri di allacciamento

I nuovi allacciamenti saranno realizzati esclusivamente ed integralmente dal Gestore con personale proprio o tramite impresa esterna da questi incaricata, indipendentemente dalla posizione del contatore. All'Utente sarà richiesto un contributo di allaccio da quantificare in funzione del diametro della tubazione, della distanza dalla tubazione principale, dalla superficie stradale. I lavori saranno eseguiti dopo la restituzione del preventivo sottoscritto per accettazione da parte dell'Utente; il relativo pagamento sarà effettuato sulla base di fattura emessa dal Gestore. L'importo potrà essere suscettibile di aggiornamento qualora tra la data di accettazione e quella di pagamento intervengano variazioni delle componenti di costo o modifiche ai luoghi di intervento. In tal caso il Gestore è tenuto a sottoporre a nuova approvazione del richiedente il preventivo stesso. La richiesta dei lavori e la loro esecuzione, non impegnano il Gestore alla fornitura dell'acqua, che sarà concessa solo quando sarà formalizzato il relativo contratto.

Art. 23 – Rinuncia all'esecuzione dei lavori

Qualora nel corso dell'esecuzione dei lavori il richiedente rinunciasse all'allacciamento, qualunque ne sia il motivo, il Gestore addebiterà al richiedente le spese relative alla parte di lavoro eseguito, quelle per la rimozione del materiale stesso, nonché i costi di preventivazione, emettendo la relativa fattura, salvo il diritto al pagamento dell'importo eventualmente eccedente.

Art. 24 – Oneri di manutenzione

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

Il gestore si riserva la facoltà di spostare il contatore in posizione conforme alle indicazioni del presente regolamento in relazione alle connesse attività manutentorie e/o di lettura del contatore.

Il Gestore non effettua di norma alcun intervento di verifica da eseguirsi a valle del contatore.

Art. 25 – Disposizioni varie

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

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

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

Sulla base di comprovati elementi tecnici legati alla vetustà dell'allacciamento, il Gestore potrà procedere al rifacimento integrale dello stesso, addebitando gli oneri tariffari all'utente.

Art. 26 – Contatori – Manutenzione

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

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

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

Il Gestore potrà procedere allo spostamento del contatore qualora esso si trovi in posizione di difficile accessibilità o in seguito a modifiche effettuate sull'impianto idraulico interno. Qualora però l'impiantistica interna non dovesse presentare sufficienti garanzie di affidabilità ed un buono stato di conservazione, si dovrà preventivamente provvedere alla sostituzione di quanto non idoneo.

Gli oneri di spostamento del contatore saranno addebitati all'Utente secondo la vigente tariffa.

Art. 27 – Custodia dei contatori

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

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

Il Gestore può inoltre ordinare in qualsiasi momento lo spostamento di misuratori posti in luoghi non facilmente accessibili ai propri tecnici, e tali lavori dovranno essere sempre consentiti dall'Utente.

Art. 28 – Posizione dei contatori

I contatori dovranno essere collocati in luogo idoneo e di facile accesso per le operazioni di lettura e manutenzione, tale luogo si dovrà stabilire in accordo con il servizio acquedotto. A valle del contatore sarà collocato a spese dell'utente un rubinetto di arresto. L'installazione dei contatori sarà fatta in apposite nicchie nell'immediata vicinanza del muro di cinta perimetrale.

Tutti i contatori e il rubinetto che li precede saranno provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dal servizio acquedotto.

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

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

L'utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgomberi e puliti i pozzetti o nicchie dei contatori, la botola del pozzetto e lo sportello della nicchia.

Art. 29 – Usi impropri della Risorsa

Definizione della procedura per l'individuazione e la regolarizzazione dei prelievi non conformi al regolamento del servizio idrico integrato vigente.

Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:

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

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

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

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

Si considera Uso Improprio anche l'allaccio alla rete fognaria in assenza di regolare contratto. L'Utente che deve eseguire eventuali lavori è obbligato a informarsi presso gli uffici comunali

preposti, sull'esatta ubicazione delle condutture stradali e delle reti idriche, affinché non siano recati danni alle stesse.

I prelievi abusivi accertati sono assoggettati al rimborso dell'acqua consumata, al rimborso delle spese sostenute per ricerche e accertamenti ispettivi, al rimborso dei danni sulle condotte di adduzione, al rimborso dei costi di rifacimento della derivazione e del gruppo di misura e del relativo alloggiamento e di ogni altro adeguamento impiantistico. Per l'importo dei costi e delle penali applicabili si rinvia al disposto successivo.

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

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

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

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

Nei casi di uso del servizio senza contratto, o senza Nulla Osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrati dal titolare del contratto, o i casi rottura dolosa o inversione del contatore. l'utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso e viene applicata la penale prevista nel Regolamento Comunale, oltre ad eventuale rimborso spese di ricerca e costi di verifica e istruttoria.

Le precedenti elencazioni solo puramente esemplificative: nelle relative casistiche andranno fatte confluire tutte le violazioni che possano essere considerate simili, in particolare riguardo all'elemento soggettivo che le contraddistingue.

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

Art. 30 – Rilevazione dei consumi

- a) Ai fini della determinazione dei consumi l'erogazione del servizio ha inizio dalla data effettiva dell'attivazione del contatore; l'unità di misura utilizzata è il metro cubo. L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale del Gestore l'accesso ai contatori per il rilievo dei consumi. In caso di assenza dell'Utente al momento della lettura, l'incaricato lascerà una cartolina sulla quale l'Utente dovrà riportare i dati dei consumi e successivamente consegnarla o inviarla agli uffici competenti secondo le modalità consentite (posta, fax, e-mail, portale web, autolettura). La lettura dei contatori è normalmente eseguita ad intervalli regolari stabiliti dal Gestore, che ha comunque facoltà di eseguire letture supplementari di controllo a vantaggio dell'Utente. Normalmente, la lettura dei contatori è effettuata due volte all'anno.
- b) È prevista altresì la possibilità di autolettura dei contatori da parte dell'utente da effettuarsi su apposito modulo lasciato dal personale incaricato o inviato al domicilio dell'utente, ovvero via portale Web. Quando richiesta, l'autolettura deve considerarsi obbligatoria.
- c) Qualora l'utente accerti degli inconvenienti nella rilevazione dei propri consumi (contatore sporco, vetro rotto, ecc.), dovrà comunque restituire la scheda di autolettura riportando in essa specificatamente quanto riscontrato.
- d) In caso di accertata impossibilità di rilevare i consumi, sia da parte degli addetti, sia da parte dell'utente, la fatturazione sarà effettuata sulla base della media aritmetica dei consumi regolari del biennio precedente o dell'anno precedente in caso di durata minore. In mancanza di questi elementi, si opererà in base ai consumi medi delle utenze aventi le stesse caratteristiche dell'Utente interessato, per il periodo di un anno. Il gestore potrà così effettuare la fatturazione sulla base di tali consumi medi stimati, in attesa di acquisire delle letture valide.

Art. 31 – Contatori multiutenza e promiscui

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

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

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

Art. 32 – Irregolare funzionamento del contatore

Qualora sia riscontrata irregolarità di funzionamento del contatore, il consumo dell'acqua, per tutto il tempo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento dell'apparecchio e fino alla sostituzione del medesimo, è valutato secondo quanto indicato nell'art.11 comma d).

Nei casi di manomissione del contatore, da imputarsi all'Utente, ed in carenza degli elementi di riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dal Gestore sulla base di valutazioni tecniche, riferite alla media di casi analoghi.

Art. 33 – Guasti ai contatori ed accessori

La riparazione e l'eventuale sostituzione dei contatori, salvo i casi di danneggiamento per dolo o per colpa dell'Utente, sono a carico del Gestore.

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

Art. 34 – Verifica dei contatori a richiesta dell'Utente

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

L'Utente, o persona da questi delegata, potrà assistere a sua cura ed eventuali spese, alle prove in argomento. Della verifica del contatore sarà redatto apposito verbale da sottoscrivere anche dall'Utente se presente. Nel caso che la verifica dimostri un irregolare funzionamento il Gestore provvederà anche al rimborso o al recupero di eventuali errate fatturazioni. A tal fine saranno presi in considerazione, ai fini della valutazione dell'errore nella fatturazione, i consumi storici dell'ultimo anno o in mancanza di questi elementi i consumi di utenti aventi le stesse caratteristiche dell'Utente interessato per il periodo presunto di mal funzionamento. In ogni caso il contatore sarà sostituito senza onere alcuno a carico del Utente.

Se invece la verifica comprova l'esattezza di funzionamento del contatore entro i limiti di tolleranza previsti dalle normative in vigore il Gestore provvederà ad addebitare all'Utente secondo i parametri indicati nella relativa tariffa e fatti salvi eventuali ulteriori oneri non previsti ad ogni modo addebitati sempre all'Utente, a copertura delle spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica.

Art. 35 – Consumi eccessivi per rotture all'impianto a valle del contatore

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

Art. 36 – Pagamento dell'acqua erogata e relative modalità

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

La fatturazione avverrà almeno due volte l'anno.

La quota fissa sarà fatturata in rate pertanto il periodo iniziato sarà computato per intero.

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

non eseguita.

La fatturazione, comprensiva dei corrispettivi per fognatura e depurazione, se dovuti, è effettuata con periodicità modificabile dal Gestore nel corso del contratto, fatta salva la facoltà di fatturazioni supplementari.

La fattura conterrà gli importi dovuti per le seguenti voci:

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

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

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

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

Nessun indennizzo o diminuzione di tariffa spetta inoltre agli utenti per eventuali interruzioni nel servizio di erogazione dell'acqua determinati da eccezionale siccità, da lavori di manutenzione alle opere dell'acquedotto, o per lavori di pubblica utilità, dal gelo o da analoghe cause di forza maggiore.

Norme transitorie.

Per tutte le utenze prive di contatore, ma regolarmente allacciate all'acquedotto è previsto in via transitoria il pagamento di un consumo mensile forfettario, come indicato nell'art. 11 del presente Regolamento, che verrà fatturato in dodicesimi, e pertanto il mese iniziato sarà computato per intero.

Il Gestore predisporrà un programma per la progressiva installazione di un contatore presso ciascuna utenza, operando nei tempi più rapidi compatibilmente con l'effettivo numero di contatori di cui sarà accertata la mancanza. Gli utenti non potranno pretenderne l'installazione in tempi diversi da quanto programmato dal Gestore.

L'Utente ha pertanto l'obbligo di permettere e facilitare al personale del Gestore l'accesso alla proprietà ed al fabbricato nonché di autorizzare l'esecuzione di tutte le opere necessarie alla posa del contatore.

Art. 37 – Mancato pagamento

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

contrario l'Utente dovrà provvedere al pagamento della fattura entro il termine di 20 giorni dalla data di comunicazione del mancato accoglimento della sua richiesta.

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

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

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

La deroga di cui al precedente capoverso non si applica quando il tardivo o mancato recapito della bolletta sia stato causato da una condotta (commissiva od omissiva) dell'Utente medesimo. Ai fini dell'applicazione del presente articolo, la segnalazione del ritardato o mancato recapito si intende tempestiva ed adeguata se fatta prima del pagamento, e completa degli elementi probatori disponibili richiesti dal gestore.

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

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

CAPITOLO IV - NORME PER GLI IMPIANTI INTERNI

Art. 38 – Prescrizioni e collaudi

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

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

Art. 39 - Collegamenti di impianti ed apparecchi

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

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

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

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

Art 40 – Impianti di pompaggio

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

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

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

Art. 41 - Serbatoi

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

Art. 42 – Modifiche degli impianti

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

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

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

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

Art. 43 – Danni e responsabilità

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

Art. 44 – Vigilanza

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

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

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

Art 45 – Identificazione dei dipendenti

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

Art 46 - Prescrizioni generali

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

Art. 47 – Sospensione dell'erogazione dell'acqua

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

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

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

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

Art. 48 – Reclami

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

Art. 49 - Sanzioni

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

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

Art. 50 - Applicabilità del diritto - Controversie

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

Art. 51 – Obbligatorietà del rispetto del presente Regolamento

Il presente regolamento è obbligatorio per tutti gli Utenti. Esso dovrà intendersi parte integrante di ogni contratto di fornitura senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo all'Utente di averne copia all'atto della stipulazione del contratto o all'atto del suo rinnovo. L'Utente sottoscrive all'atto dell'eventuale preventivo e/o della stipula del contratto una dichiarazione nella quale dichiara di essere a conoscenza del contenuto del presente Regolamento per la concessione dell'acqua e di accettare tutte le clausole in esso contenute. Il Gestore si riserva la facoltà di modificare le disposizioni contenute nel presente Regolamento.

Art. 52 – Decorrenza

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

ALLEGATO A - Costi per prestazioni accessorie

A1	Attivazione utenza	<i>Utenza Domestica</i>	€ 50,00 /vano
A2	Attivazione utenza	<i>Utenza non Domestica</i>	€ 100,00
A3	Modifiche contrattuali		€ 30,00
A4	Voltura	<i>Utenza Domestica</i>	€ 30,00
A5	Voltura	<i>Utenza non Domestica</i>	€ 50,00
A6	Subentro	<i>Utenza Domestica</i>	€ 100,00
A7	Subentro	<i>Utenza non Domestica</i>	€ 120,00
A8	Voltura Eredi		gratuita
B1	Deposito Cauzionale	<i>Utenza Domestica</i>	€ 50,00 (1)
B2	Deposito Cauzionale	<i>Utenza non Domestica</i>	€ 100,00 (1)
C	Sopralluogo Tecnico		€ 35,00
D1	Allacciamento idrico		A seguito preventivo
D2	Allacciamento idrico standard su strade canalizzate		€ 180,00
D3	Allacciamento fognario		A seguito preventivo
E	Verifica metrica contatore	<i>Escluso contatori guasti</i>	€ 50,00
F1	Sospensione erogazione per morosità		€ 50,00
F2	Riattivazione erogazione		€ 30,00
G1	Manomissione impianti		€ 200,00
G2	Prelievo abusivo di acqua	<i>Oltre consumo stimato</i>	€ 1.000,00
H1	Fornitura Acqua al serbatoio	<i>Utenza domestica-Commerciale</i>	Tariffa base migliorata del 15%
H2	Fornitura Acqua al serbatoio	<i>Altri Comuni per obbligo normativo</i>	Tariffa base ridotta del 15%

(1) Il deposito cauzionale non è dovuto dalle utenze che stabiliscono di pagare le fatture con addebito automatico in conto corrente. Dopo il primo anno l'ammontare del deposito viene rideterminato e posto pari al corrispettivo medio trimestrale dell'anno precedente.

ALLEGATO B

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

Premesse

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

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

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

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

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

1. Informazione, solleciti e diffide propedeutiche al distacco

L'art. 37 del regolamento di distribuzione prevede che espressamente che "... Il ritardo nel pagamento dei corrispettivi dovuti determinerà l'avvio della procedura di recupero credito ...".

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

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

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

Qualora l'attività suddetta non produca gli effetti desiderati nei 45 giorni susseguenti la scadenza naturale della bolletta, il Gestore deve procedere a notificare, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, una diffida a norma di legge da cui si evinca senza alcun ragionevole dubbio che il protrarsi della morosità determinerà, senza ulteriori preavvisi, la sospensione del servizio, con addebito delle spese e delle penalità previste dal regolamento di distribuzione. Nella stessa busta contenente la diffida sarà inserito un bollettino di conto corrente postale al fine di consentire il pagamento a saldo di quanto dovuto.

L'invio della diffida determina in automatico la creazione di una voce di debito a carico dell'utenza per un importo di € 5,00 (oltre IVA), che verrà esposto alla prima fatturazione utile con la descrizione "Gestione morosità e spese postali"

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

2. Individuazione delle utenze a cui sospendere il servizio

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

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

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

La stampa del verbale di sospensione determina in automatico la creazione di una voce di debito a carico dell'utenza per un importo di € 5000 (oltre IVA), che verrà esposto alla prima fatturazione utile con la descrizione "Diritti per sospensione dell'erogazione".

3. Sospensione dell'erogazione

Ciascuna squadra operativa è composta da due operai esterni (somministrati, a tempo determinato, o dipendenti da ditta esterna). Una volta ricevuti i verbali di sospensione devono procedere al distacco senza alcuna remora e senza ulteriore preavviso all'utenza, procedendo alla chiusura della valvola a passante ed apponendo il sigillo numerato messo loro a disposizione dal Gestore. Il verbale di sospensione deve essere completato nella parti mancanti, in particolare si deve appuntare il numero del sigillo apposto, la lettura del contatore nonché idonea documentazione fotografica ed eventuali ulteriori annotazioni ritenute utili.

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

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

Ciascuna squadra operativa deve procedere alla sospensione giornalmente, con esclusione del venerdì e dei giorni prefestivi.

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

4. Gestione del front-office

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

All'utente verranno quindi consegnati, qualora ne sia sprovvisto, i duplicati delle bollette insolute e la fattura relativa ai "Diritti per riattivazione del servizio sospeso per morosità" pari ad € 30,00 oltre IVA.

Gli operatori del front-office, per la riattivazione del servizio, possono prospettare esclusivamente pagamenti a saldo del debito maturato; nessuna ipotesi di rateizzazione, qualsiasi sia l'ammontare del debito.

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

Qualora la morosità complessiva sia superiore a 500,00 € e l'utente ne faccia motivata ed espressa richiesta scritta, l'operatore allo sportello procede a trasferire la pratica all'Ufficio Idrico, che previa verifica dell'effettivo stato di disagio economico dell'utente mediante acquisizione del modello ISEE, provvede a gestire il recupero dei crediti in modo personalizzato, fermo restando che prima di riattivare il servizio necessita il pagamento di almeno 300,00 €.

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

- a) Per importi compresi tra € 300,00 e € 900,00, il debito può essere estinto al massimo in ulteriori tre rate mensili, ciascuna di importo non inferiore a € 200,00, oltre il primo versamento di € 300,00;
- b) Per importi compresi tra € 900,00 e € 1.900,00, il debito può essere estinto al massimo in ulteriori otto rate mensili, ciascuna di importo non inferiore a € 200,00, oltre il primo versamento di € 300,00;
- c) Per importi compresi tra € 1.900,00 e € 5.000,00, il debito può essere estinto attraverso il pagamento di rate mensili di importo non inferiore a € 300,00, oltre il primo versamento di € 500,00;
- d) Per importi superiori a 5.000,00 € la rateizzazione dovrà essere sottoposta ad autorizzazione del Dirigente.

L'Ufficio Idrico non è autorizzato a sottoscrivere piani di rientro con contenuti diversi da quanto su riportato, e pertanto qualsiasi eventuale istanza di diversa rateizzazione deve essere preventivamente approvata dal Dirigente.

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

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

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

5. Riattivazione del servizio

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

La squadra che opera il riallaccio deve preliminarmente verificare la corretta apposizione del sigillo, il mantenimento della sua integrità, la lettura del contatore ed annotare eventuali anomalie sul verbale di riapertura.

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

6. Risoluzione del contratto

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

Trascorsi ulteriori 30 gg. il Gestore procede, senza ulteriore indugio, alla risoluzione del contratto, alla rimozione dell'allaccio e al recupero coattivo del debito maturato.

7. Riapertura d'ufficio

Qualora l'utente non si rechi in ufficio per definire la propria posizione, ma si limiti a trasmettere copia delle ricevute comprovanti l'avvenuto saldo della propria morosità, l'ufficio procede ad emettere la disposizione di riapertura e la creazione di una voce di debito "Riattivazione del servizio sospeso per morosità" pari ad € 30,00 oltre IVA, che verrà esposta alla prima fatturazione utile. Solo nel caso il pagamento sia avvenuto antecedentemente alla data di emissione della disposizione di chiusura, non si deve creare quest'ultima voce di debito. Qualora da una verifica emerga che l'utente abbia rimosso autonomamente il sigillo, viene creata una voce di debito per "Penalità derivante da manomissione sigillo" di € 50,00 oltre IVA, che verrà esposta alla prima fatturazione utile.

OGGETTO:

Approvazione Regolamento del servizio idrico - carta dei servizi e sistema tariffario del servizio idrico integrato



COMUNE DI PETTINEO

CARTA DEI SERVIZI

**Regolazione della Qualità Contrattuale del
Servizio Idrico Integrato**

TITOLO I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 4

Articolo 1 Definizioni 4
Articolo 2 Fondamenti della carta - 8
Articolo 3 Indicatori di Qualità contrattuale del SII 13

TITOLO II INDICATORI E MODALITÀ PER L’AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 15

Articolo 4 Tempo differenziato in funzione della necessità di effettuare sopralluogo... 15
Articolo 5 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici 16
Articolo 6 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari 16
Articolo 7 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari 16
Articolo 8 Tempo di esecuzione dell’allacciamento idrico 16
Articolo 9 Tempo di esecuzione dell’allacciamento fognario 16
Articolo 10 Modalità e tempo di attivazione della fornitura 16
Articolo 11 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura..... 17
Articolo 12 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 17
Articolo 13 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 17
Articolo 14 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura 18
Articolo 15 Modalità per la richiesta di voltura..... 18
Articolo 16 Voltura a titolo gratuito 19
Articolo 17 Tempo di esecuzione della voltura 19

TITOLO III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 20

Articolo 18 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 20
Articolo 19 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 20
Articolo 20 Contenuto minimo del preventivo per l’esecuzione di lavori 20
Articolo 21 Validità del preventivo 21
Articolo 22 Preventivi standardizzabili 21
Articolo 23 Tempo di esecuzione di lavori..... 22
Articolo 24 Tempo massimo per l’appuntamento concordato..... 22
Articolo 25 Preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento concordato..... 23
Articolo 26 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati..... 23
Articolo 27 Tempo di intervento per la verifica del misuratore 24
Articolo 28 Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore..... 24
Articolo 29 Sostituzione del misuratore 24
Articolo 30 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione 25
Articolo 31 Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del livello di pressione 25

Articolo 32 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	25
TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	26
Articolo 33 Modalità di addebito e fatturazione	26
Articolo 34 Tempo per l'emissione della fattura	26
Articolo 35 Periodo di riferimento della fattura	26
Articolo 36 Periodicità di fatturazione.....	27
Articolo 37 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale.....	27
Articolo 38 Termini per i pagamenti	27
Articolo 39 Modalità e strumenti di pagamento	28
Articolo 40 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	28
Articolo 41 Tempo di rettifica di fatturazione	29
Articolo 42 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica	29
TITOLO V RECAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	29
Articolo 43 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale	29
Articolo 44 Tempo di risposta motivata a reclami scritti	29
Articolo 45 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30
Articolo 46 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	30
Articolo 47 Procedura di presentazione dei reclami scritti.....	30
Articolo 48 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione	31
Articolo 49 Reclami scritti multipli	32
TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI	33
Articolo 50 Diffusione e orario degli sportelli	33
Articolo 51 Tempo di attesa agli sportelli	33
Articolo 52 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online.....	34
TITOLO VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI	34
Articolo 53 Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico	34
Articolo 54 Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico.....	34
Articolo 55 Accessibilità al servizio telefonico	35
Articolo 56 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico.....	35
Articolo 57 Livello del servizio telefonico	35
Articolo 58 Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici	36
Articolo 59 Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento.....	36
Articolo 60 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	37
TITOLO VIII LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII	37
Articolo 61 Standard specifici di qualità contrattuale del SII.....	37
Articolo 62 Standard generali di qualità contrattuale del SII	39
TITOLO IX INDENNIZZI AUTOMATICI	39
Articolo 63 Casi di indennizzo automatico.....	39
Articolo 64 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico	40
Articolo 65 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico.....	40

TITOLO X OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE..... 41

Articolo 66 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale41

Articolo 67 Informazioni all'utente finale41

TITOLO I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1 - Definizioni

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

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un

operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue

urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con

esclusione di quello produttivo;

- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

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

Articolo 2 - Fondamenti della carta

2.1 Gestione del Servizio Idrico Integrato

Il Servizio Idrico Integrato del Comune di PETTINEO viene gestito in economia attraverso l'utilizzo di mezzi e manodopera comunali.

Il gestore è impegnato:

- all'installazione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- alla sostituzione di tutti i contatori guasti e/o illeggibili;
- a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

2.2 Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

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

- Nel DPCM 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”.

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

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

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

- nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 “Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature”;
- nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 “disposizioni sulla tutela delle acque dall’inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell’inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole” e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;
- nella Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l’azione comunitaria in materia di acque;
- D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo);
- Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE;
- Deliberazione AEEGSI 23 DICEMBRE 2015 655/2015/R/IDR

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

2.3 Principi fondamentali del servizio

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

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

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

Efficacia ed efficienza

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

Continuità del servizio

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

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

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

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

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

2.4 Dialogo tra utente e gestore

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

Al fine di semplificare le procedure il gestore:

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

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

Le altre comunicazioni verranno diffuse tramite il sito istituzionale dell'ente e apposti avvisi. Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

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

2.5 Obblighi del gestore

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

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

Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generali", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal gestore,

ovvero “specifici”, quando si riferiscono alla singola prestazione resa all’utente e, pertanto, direttamente verificabili.

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

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

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

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

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

2.6 Validità della carta

La carta si applica in tutto il territorio di PETTINEO.

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

2.7 Procedura di aggiornamento

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

Articolo 3 - Indicatori di qualità contrattuale del SII

- 3.1 Al fine di definire i servizi e gli **STANDARD SPECIFICI** relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
 - b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
 - c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
 - d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
 - e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
 - f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
 - g) tempo di attivazione della fornitura;
 - h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
 - i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
 - j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
 - k) tempo di disattivazione della fornitura;
 - l) tempo di esecuzione della voltura;
 - m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
 - n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
 - o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
 - p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
 - q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
 - r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;

- s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- t) tempo di sostituzione del misuratore;
- u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- w) tempo per l'emissione della fattura;
- x) periodicità di fatturazione;
- y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta informazioni;
- aa) tempo di rettifica di fatturazione;
- bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- cc) tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

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

- a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
- d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- h) tempo massimo di attesa agli sportelli;
- i) tempo medio di attesa agli sportelli;

- j) accessibilità al servizio telefonico;
- k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- l) livello del servizio telefonico;
- m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

Per questi INDICATORI, di seguito definiti, saranno indicati nella TABELLA 1 dell'Art. 61 e nella Tabella 2 dell'art. 62 i livelli specifici (cioè il valore per cui l'indicatore è nella norma o meno)

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

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

Articolo 5 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Articolo 6 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Articolo 7 - Modalità di inoltro delle richieste al Gestore

Le richieste di:

- preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari;
- attivazione della Fornitura;
- riattivazione o subentro;
- disattivazione della Fornitura;
- Reclamo;
- Informazioni;

potranno essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*. Tali mezzi di comunicazione sono esposti in fattura.

Articolo 8 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Articolo 9 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Articolo 10 - Modalità e tempo di attivazione della fornitura

- 10.1 Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.
- 10.2 Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

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

- 11.1 Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.
- 11.2 Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.
- 11.3 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo Articolo 61, qualora la riattivazione,

ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente Articolo 1, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 11.1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

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

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

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

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

Articolo 14 - Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

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

della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

- 14.4 Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 27, comma 27.2.

Articolo 15 - Modalità per la richiesta di voltura

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

Articolo 16 - Voltura a titolo gratuito

- 16.1 In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente

nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito *internet* o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

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

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

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

Articolo 17 - Tempo di esecuzione della voltura

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

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

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

CONTRATTUALE

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

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

Articolo 19 - Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 20 - Contenuto del preventivo per l'esecuzione di lavori

20.1 Il preventivo indicherà:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;

- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

Articolo 21 - Validità del preventivo

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Articolo 22 - Preventivi standard

Il gestore mette a disposizione dell'Utenza Preventivi Standard per alcune tipologie di prestazioni. Tali Preventivi sono messi a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite *call center* ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale come allegati al Regolamento d'utenza e sul sito *internet*. Tali preventivi non necessitano di sopralluogo rientrano in tale Standard Specifico.

Articolo 23 - Tempo di esecuzione di lavori

- 23.1 Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.
- 23.2 Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, di cui al precedente Articolo 22, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.
- 23.3 Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.
- 23.4 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti

autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

- 23.5 Nel caso in cui si applichi il precedente comma 23.4, il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Articolo 24 - Tempo massimo per l'appuntamento concordato

- 241 Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
- 242 Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato al successivo Articolo 62. ,Nel calcolo dello standard:
- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 28, e del livello di pressione di cui all'Articolo 30;
 - b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito al successivo Articolo 61,.
- 243 Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui al successivo Articolo 68, comma 68.1, le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

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

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

Articolo 26 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

- 26.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un

sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

- 26.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 26.3 Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
- 26.4 L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.
- 26.5 Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Articolo 27 - Tempo di intervento per la verifica del misuratore

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

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

- 28.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.
- 28.2 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da successivo Articolo 61, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per

eseguire la verifica in laboratorio.

- 28.3 Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui all'Articolo 61, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

Articolo 29 - Sostituzione del misuratore

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

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

- 30.1 Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.
- 30.2 Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.
- 30.3 Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il

gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

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

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

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

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

Titolo IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Articolo 33 - Modalità di addebito e fatturazione

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

Articolo 34 - Tempo per l'emissione della fattura

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

Articolo 35 - Periodo di riferimento della fattura

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

Articolo 36 - Periodicità di fatturazione

Il gestore emette almeno DUE fatturazioni l'anno, riservandosi di poter emettere ulteriori fatturazioni per l'intera Utenza o per le utenze con alti consumi medi annui.

Articolo 37 - Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

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

Articolo 38 - Termini per i pagamenti

- 38.1 Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.
- 38.2 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non saranno imputati all'utente finale.

Articolo 39 - Modalità e strumenti di pagamento

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

- a) Versamento presso tesoreria comunale (gratuito) ;
- b) domiciliazione bancaria;
- c) bollettino postale.

Articolo 40 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

- 40.1 Il gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 24 mesi.
- 40.2 Qualora sussistano le condizioni per la rateizzazione, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità mensile, salvo un diverso accordo fra le parti.
- 40.3 Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
- 40.4 Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:
- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
 - b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
- 40.5 Gli interessi di dilazione non saranno applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 40.1 sia superata a causa di:
- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
 - b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;
- 40.6 Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Articolo 41 - Tempo di rettifica di fatturazione

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

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

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

Titolo V RECAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Articolo 43 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

- 43.1 Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
- 43.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

Articolo 44 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti

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

Articolo 45 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

- 45.1 Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in

giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

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

Articolo 46 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

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

Articolo 47 - Procedura di presentazione dei reclami scritti

- 47.1 Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 47.4. Il gestore farà pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.
- 47.2 Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'Articolo 67, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
- 47.3 Il gestore rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale.
- 47.4 È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
- a) nome e cognome;
 - b) l'indirizzo di fornitura;
 - c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

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

48.1 Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

48.2 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 47.1, lettere a) e b):

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
- il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - la tipologia di uso;
 - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

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

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente Articolo 33, comma 33.1;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Articolo 49 - Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 47, comma 47.4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 61, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 63. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 61, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 47, comma 47.4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 63.

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

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 61, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 63;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni

lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'Articolo 63, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 61.

Titolo VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Articolo 50 - Diffusione e orario degli sportelli

- 50.1 Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.
- 50.2 Il gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli in orari compatibili con CCNL in orari antimeridiani e pomeridiani, dal lunedì al venerdì .
- 50.3 Tali orari di apertura degli sportelli sono riportati nelle informazioni presenti in fattura e sul sito internet del gestore.

Articolo 51 - Tempo di attesa agli sportelli

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

Articolo 52 - Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

- 52.1 Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito *internet* attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri per contattare il gestore.
- 52.2 Il sito *internet* consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o *web chat* per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed

esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Titolo VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Articolo 53 - Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

Il gestore provvede a:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito *internet* e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di *call center* (come definito all'Articolo 1) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'Articolo 55, all'Articolo 56 e all'Articolo 57.

Articolo 54 - Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

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

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

Articolo 55 - Accessibilità al servizio telefonico

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

Articolo 56 - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

- 56.1 Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
- 56.2 L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:
- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
 - b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Articolo 57 - Livello del servizio telefonico

L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Articolo 58 - Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

- 58.1 La rilevazione degli indicatori di cui all'Articolo 55, all'Articolo 56 e all'Articolo 57 è effettuata dal gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello

standard generale in almeno 10 mesi su 12.

- 58.2 Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui all'Articolo 56 e all'Articolo 57 tutte le chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici di cui al precedente Articolo 56 ad un operatore, indipendentemente dal servizio.
- 58.3 Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 55, all'Articolo 56 e all'Articolo 57 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

Articolo 59 - Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

59.1 Il gestore provvede inoltre a:

- disporre di uno o più recapiti telefonici dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" durante gli orari d'Ufficio dal personale del servizio idrico, nei rimanenti orari dalla Polizia Municipale e in sua assenza dal numero di emergenza dei Carabinieri che contatteranno gli addetti al servizio .

Articolo 60 - Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

60.1 Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

60.2 Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma 59.1 si considerano le chiamate degli utenti finali che:

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

Titolo VIII LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

Articolo 61 - Standard specifici di qualità contrattuale del SII

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

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all' Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all' Articolo 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all' Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all' Articolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all' Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all' Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all' Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all' Articolo 12	2 giorni feriali

Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 27	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 28	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 34	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 36	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 44	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 45	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 41	60 giorni lavorativi

Articolo 62 - Standard Generali di qualità contrattuale del SII

Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono def2:

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all' Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all' Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all' Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all' Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all' Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all' Articolo 32, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all' Articolo 46, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all' Articolo 51, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all' Articolo 51, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all' Articolo 55, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %

Titolo IX INDENNIZZI AUTOMATICI**Articolo 63 - Casi di indennizzo automatico**

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

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

- 64.1 Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi o cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi .
 - nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
 - in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.
- 64.2 Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Articolo 65 - Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

- 65.1 Il gestore accredita all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima

bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

- 65.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 64, comma 64.2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.
- 65.3 Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

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

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

Articolo 67 - *Informazioni all'utente finale*

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



COMUNE DI PETTINEO

Sistema Tariffario del Servizio Idrico Integrato (SII)

OGGETTO:

Approvazione Regolamento del servizio idrico - carta dei servizi e sistema tariffario del servizio idrico integrato

SOMMARIO

1. Premesse
2. Riferimenti normativi
3. Esposizione di alcuni citati normativi
4. Componenti del costo del servizio
5. Costi e ricavi del Servizio Idrico Integrato (SII)
6. Rimodulazione tariffaria
7. Conclusioni

1. PREMESSE

Il Comune di Pettineo gestisce il Servizio Idrico Integrato (SII) dell'intero territorio comunale mediante la distribuzione di acqua ad usi civili e non, ed il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue urbane, secondo il modello organizzativo della "gestione in economia".

Gli utenti del servizio idrico integrato, attualmente, corrispondono al Comune delle tariffe, elaborate ed approvate nel rispetto della disposizioni a suo tempo dettate dal CIPE risalenti al precedente gestore del servizio Ente Acquedotti Siciliani.

Con tale nuovo sistema tariffario, basato sulle indicazioni dell'AEEGSI, prevede la copertura integrale dei costi del Servizio Idrico Integrato e il superamento della riscossione del "Minimo Impegnato".

Si intende infatti applicare tale impianto tariffario, basato sulla copertura integrale dei costi del Servizio Idrico, a partire dal 2017.

L'AEEGSI è l'Autorità di riferimento per i servizi idrici in quanto con il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214" il Governo Nazionale mette le basi per un coordinamento finalizzato all'organico sviluppo di organici sistemi di regolazione tariffaria.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- a) Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo e al Comitato Economico e Sociale COM(2000)477;
- b) Legge 5 gennaio 1994, n. 36, recante "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- c) Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale";

- d) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante “Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;
- e) Delibera del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) 19 febbraio 1999, n. 8, recante “Direttive per la determinazione, in via transitoria, delle tariffe dei servizi acquedottistici, di fognatura e di depurazione per l'anno 1999”;
- f) Delibera del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) 4 aprile 2001, n. 52, recante “Direttive per la determinazione, in via transitoria, delle tariffe dei servizi acquedottistici, di fognatura e di depurazione per l'anno 2001” ed, in particolare, il punto 1.3 “Superamento del minimo impegnato negli usi domestici e contatori per singola unità abitativa”;
- g) Delibera del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) 18 dicembre 2008, n. 117, recante “Direttiva per l'adeguamento delle tariffe dei servizi acquedottistici, di fognatura e di depurazione”;
- h) Legge 14 novembre 1995, n. 481, come modificata dal decreto legge 23 dicembre 2013, n. 145 (di seguito “legge 481/95”) all'art. 2, comma 20, lettera c), che attribuisce all'Autorità il potere di irrogare sanzioni amministrative pecuniarie "in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, alle richieste di informazioni o a quelle connesse all'effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri”;
- i) Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267 (di seguito “d.lgs. 267/00”) e, in particolare, l'art. 243-bis, comma 8 lettera c), “(...) l'ente (...) è tenuto ad assicurare, con i proventi della relativa tariffa, la copertura integrale dei costi della gestione del servizio di smaltimento dei rifiuti solidi urbani e del servizio acquedotto”;
- j) Decreto del Presidente della Repubblica 18 luglio 2011 n. 116 (di seguito “D.P.R. 116/11”), recante “Abrogazione parziale a seguito di referendum dell'articolo 154, comma 1, del d.lgs. 152/2006 in materia di tariffa del servizio idrico integrato”;

- k) Decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 4 febbraio 2015, n. 39 avente ad oggetto "Regolamento recante i criteri per la definizione del costo ambientale e del costo della risorsa per i vari settori d'impiego dell'acqua";
- l) Deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2012, 585/2012/R/IDR, recante "Regolazione dei servizi idrici: approvazione del metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013" ed il suo Allegato A, recante "Regolazione tariffaria dei servizi idrici per le gestioni conformi alla legge 36/94 e al d.lgs. 152/06 e per la vendita di servizi all'ingrosso";
- m) Deliberazione dell'Autorità 28 febbraio 2013, 88/2013/R/IDR, recante "Approvazione del metodo tariffario transitorio per le gestioni ex-CIPE (MTC) per la determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013 – modifiche e integrazioni alla deliberazione 585/2012/R/IDR" ed il suo Allegato 1, recante "Regolazione tariffaria dei servizi idrici per le gestioni soggette alla regolazione tariffaria CIPE (MTC)";
- n) Deliberazione dell'Autorità 10 ottobre 2013, 4488/2013/R/IDR, recante "Esclusioni dall'aggiornamento tariffario per il servizio idrico, per gli anni 2012/2013, terzo gruppo";
- o) Deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2013, 643/2013/R/IDR, recante "Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento".
- p) Deliberazione dell'Autorità 21 febbraio 2013, 73/2013/R/IDR, recante "Approvazione delle linee guida per la verifica dell'aggiornamento del piano economico-finanziario del piano d'ambito e modifiche alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 585/2012/R/IDR";
- q) Deliberazione dell'Autorità 20 giugno 2013, 271/2013/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per la determinazione d'ufficio delle tariffe, in caso di mancata trasmissione dei dati, nonché acquisizione di ulteriori elementi conoscitivi ed esplicitazione di chiarimenti procedurali in ordine alla disciplina tariffaria per il servizio idrico";
- r) Deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2014, 662/2014/R/IDR, recante "Individuazione ed esplicitazione dei costi ambientali e della risorsa con

riferimento a quanto previsto nel metodo tariffario idrico (MTI) per l'anno 2015”;

- s) Deliberazione 655/2015/R/IDR, del 23 dicembre 2015, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato” ;
- t) Deliberazione 664/2015/R/IDR, del 28 dicembre 2015, “Approvazione del Metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio MTI – 2”;
- u) Deliberazione dell’Autorità 28 febbraio 2013, 86/2013/R/IDR, recante “Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 86/2013/R/IDR);

3. ESPOSIZIONE DI ALCUNI CITATI NORMATIVI

Esplicando alcune delle normative citate, bisogna considerare che:

- la comunicazione COM(2000)477 prevede che tra i costi che la tariffa per il servizio idrico deve integralmente coprire, secondo il principio del *full cost recovery*, vi sono: a) i costi finanziari dei servizi idrici, che comprendono gli oneri legati alla fornitura ed alla gestione dei servizi in questione. Essi comprendono tutti i costi operativi e di manutenzione e i costi di capitale (quota capitale e quota interessi); b) i costi ambientali, ovvero i costi legati ai danni che l'utilizzo stesso delle risorse idriche causa all'ambiente, agli ecosistemi ed a coloro che usano l'ambiente (ad esempio una riduzione della qualità ecologica degli ecosistemi acquatici o la salinizzazione e degradazione di terreni produttivi); c) i costi delle risorse, ovvero i costi delle mancate opportunità imposte ad altri utenti in conseguenza dello sfruttamento intensivo delle risorse al di là del loro livello di ripristino e ricambio naturale (ad esempio legati all'eccessiva estrazione di acque sotterranee);
- la Commissione Europea, con la comunicazione COM(2012)673, recante il “Piano per la salvaguardia delle risorse idriche europee”, dopo aver indicato tra gli obiettivi specifici del Piano la determinazione di “prezzi delle acque che incentivino l'efficienza”, fra le specifiche azioni per il relativo conseguimento propone di:
 - “fare rispettare gli obblighi in materia di prezzi dell'acqua/di recupero dei costi previsti dalla direttiva quadro sulle acque, inclusa, se del caso, la misurazione del consumo”,

- “fare dei prezzi dell'acqua/del recupero dei costi una condizione ex ante [per l'ottenimento dei finanziamenti europei per progetti] nel quadro dei Fondi di sviluppo rurale e di coesione”;
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11, ha trasferito all'Autorità “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”, precisando che tali funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”;
- l'articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l'Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, “la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori (...)”;
- l'articolo 154, comma 1, del d.lgs. 152/06, come modificato dal d.P.R. 116/11, prevede che “La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, nonché di una quota parte dei costi di funzionamento dell'Autorità d'ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio «chi inquina paga». Tutte le quote della tariffa del servizio idrico integrato hanno natura di corrispettivo”;
- l'articolo 154, comma 4, del d.lgs. 152/06, come modificato dall'articolo 34, comma 29, del decreto legge 179/12, dispone che “il soggetto competente, al fine della redazione del piano economico-finanziario di cui all'articolo 149, comma 1, lettera d), predispone la tariffa di base, nell'osservanza del metodo tariffario di cui all'articolo 10, comma 14, lettera d), del decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 2011, n. 106, e la trasmette per l'approvazione all'Autorità per l'energia elettrica e il gas”;
- l'art. 10, comma 14, del decreto legge 70/11 prevede che “L'Agenzia ... [ora l'Autorità] predispone il metodo tariffario per la determinazione, con riguardo a ciascuna delle quote in cui tale corrispettivo si articola, della tariffa del servizio idrico integrato, sulla base della valutazione dei costi e dei benefici

dell'utilizzo delle risorse idriche e tenendo conto, in conformità ai principi sanciti dalla normativa comunitaria, sia del costo finanziario della fornitura del servizio che dei relativi costi ambientali e delle risorse, affinché siano pienamente attuati il principio del recupero dei costi ed il principio «chi inquina paga»»;

- l'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, specificando le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici trasferite all'Autorità, precisa che essa:
 - “definisce le componenti di costo - inclusi i costi finanziari degli investimenti e della gestione - per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, per i vari settori di impiego (...)” (lettera c);
 - “predispone e rivede periodicamente il metodo tariffario per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...), sulla base del riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio sostenuti dai gestori (...)” (lettera d);
 - “approva le tariffe del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...), proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152, impartendo, a pena d'inefficacia prescrizioni (...)” (lettera f);
- l'articolo 7, del decreto legge 133/14, ha ridefinito la disciplina per l'attivazione della gestione unica a livello di ambito territoriale ottimale, le correlate procedure e i relativi termini di attuazione, precisando, tra l'altro, l'obbligatorietà della partecipazione degli Enti Locali competenti all'Ente di governo dell'ambito. In particolare, il Decreto Sblocca Italia ha disposto:
 - l'obbligo, per gli Enti di governo dell'ambito che non avessero già provveduto, di adottare il Piano d'Ambito, scegliere la forma di gestione e disporre l'affidamento al gestore unico d'ambito entro il 30 settembre 2015;
 - il subentro del gestore unico del servizio idrico integrato agli ulteriori soggetti operanti all'interno del medesimo ambito territoriale;

- la cessazione ex lege delle gestioni diverse dall'affidatario unico del servizio idrico integrato per l'ambito, con la sola eccezione delle c.d. gestioni salvaguardate, che proseguono ad esercitare il servizio fino alla scadenza naturale del contratto di servizio.
- l'articolo 58 del c.d. Collegato Ambientale, provvede ad istituire, a decorrere dall'anno 2016, presso la Cassa conguaglio per il settore elettrico (ora "Cassa per i servizi energetici e ambientali"), un "Fondo di garanzia per gli interventi finalizzati al potenziamento delle infrastrutture idriche, ivi comprese le reti di fognatura e depurazione, in tutto il territorio nazionale, e a garantire un'adeguata tutela della risorsa idrica e dell'ambiente secondo le prescrizioni dell'Unione europea e contenendo gli oneri gravanti sulle tariffe. Il Fondo è alimentato tramite una specifica componente della tariffa del servizio idrico integrato, da indicare separatamente in bolletta, volta anche alla copertura dei costi di gestione del Fondo medesimo, determinata dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico nel rispetto della normativa vigente";
- l'articolo 60 del c. d. Collegato Ambientale in tema di tariffa sociale del servizio idrico integrato, prevede che l'Autorità, "al fine di garantire l'accesso universale all'acqua, assicura agli utenti domestici del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate l'accesso, a condizioni agevolate, alla fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali, sentiti gli enti di ambito nelle loro forme rappresentative, sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri (...)", e che la stessa, al fine di assicurare la copertura degli oneri conseguenti, "definisce le necessarie modifiche all'articolazione tariffaria per fasce di consumo o per uso determinando i criteri e le modalità per il riconoscimento delle agevolazioni";
- da ultimo, l'articolo 61 del c.d. Collegato Ambientale medesimo dispone che "nell'esercizio dei poteri previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità (...), sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, (...) adotta direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato, (...) assicurando che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento e garantendo il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli utenti morosi" e prevede che la stessa "definisce le procedure per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura, assicurando la copertura tariffaria dei

relativi costi”.

Inoltre:

- ai fini della determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013, l’Autorità ha dapprima adottato la deliberazione 585/2012/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Transitorio (MTT) ed ha, successivamente, approvato la deliberazione 88/2013/R/IDR, dettagliando il metodo tariffario transitorio MTC per le gestioni ex-CIPE;
- con deliberazione 643/2013/R/IDR, preceduta dai documenti di consultazione 339/2013/R/IDR, 356/2013/R/IDR e 550/2013/R/IDR, l’Autorità ha introdotto il Metodo Tariffario Idrico (MTI), portando a compimento il primo periodo regolatorio quadriennale (2012-2015), facendo altresì evolvere il MTT e il MTC, opportunamente adeguati ed integrati, in una prospettiva di più lungo termine, nonché prevedendo per gli anni 2014 e 2015 un periodo di consolidamento, disciplinato sulla base di una matrice di schemi regolatori;
- con deliberazione 664/2015/R/IDR, del 28 dicembre 2015, preceduta dai documenti di consultazione, l’Autorità ha introdotto il Metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio MTI – 2.

4. COMPONENTI DI COSTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Ai fini dell’implementazione o dell’aggiornamento tariffario, sono definite le seguenti componenti di costo del servizio:

- a) costi delle immobilizzazioni, intesi come la somma degli oneri finanziari, degli oneri fiscali e delle quote di ammortamento a restituzione dell'investimento;
- b) costi operativi, intesi come la somma dei costi operativi endogeni alla gestione, dei costi afferenti l’energia elettrica, le forniture all’ingrosso, gli oneri relativi a mutui e canoni riconosciuti agli enti locali e delle altre componenti di costo;
- c) eventuale componente di anticipazione per il finanziamento dei nuovi investimenti;
- d) componente relativa ai costi ambientali e della risorsa;
- e) componente relativa ai conguagli.

a) Determinazione dei costi delle immobilizzazioni riconosciuti in tariffa

I costi delle immobilizzazioni sono pari:

- alla componente a copertura degli ammortamenti sulle immobilizzazioni di proprietà del gestore;
- alla componente a copertura degli oneri finanziari sulle immobilizzazioni di proprietà del gestore;
- alla componente a copertura degli oneri fiscali del gestore;
- alla componente che rappresenta l'eccedenza di valorizzazione delle infrastrutture di terzi rispetto alla sommatoria dei canoni ammessi, limitatamente alla parte non inclusa nella componente *FoNI (Fondo Nuovi Investimenti)*

Le immobilizzazioni del gestore del SII i cui valori sono considerati ai fini del calcolo del Piano Tariffario sono afferenti al SII ed alle altre attività idriche, o strumentali allo svolgimento dei medesimi servizi e attività, ovvero oggetto di successivi interventi di sostituzione, ancorché non radiate e/o dismesse, per le quali il fondo di ammortamento non abbia già coperto alla medesima data il valore lordo delle stesse.

Sono escluse le immobilizzazioni non inserite nella linea produttiva o poste in *stand-by*.

b) Determinazione dei costi operativi riconosciuti in tariffa

Ai fini del riconoscimento tariffario, i costi operativi sono definiti come:

- i costi operativi endogeni nel periodo temporale di riferimento che comprendono i costi relativi ai Servizi, al Personale, alle Materie Prime, Godimento di beni di terzi e altri Oneri di gestione;
- i costi operativi aggiornabili, definiti come somma delle seguenti componenti:
 - copertura dei costi di energia elettrica;
 - copertura dei costi degli acquisti all'ingrosso;
 - copertura dei corrispettivi verso i proprietari delle infrastrutture idriche;
 - copertura degli altri specifici costi, che sono a copertura delle spese di

funzionamento dell'Ente d'Ambito, a copertura del contributo all'Autorità per l'energia elettrica il gas e i servizi idrici, a copertura del costo di morosità, gli oneri locali (es. canoni di derivazione/sottensione idrica, contributi per consorzi di bonifica, contributi a comunità montane, canoni per restituzione acque, oneri per la gestione di aree di salvaguardia, altri oneri tributari locali quali TOSAP, COSAP, TARSU, IMU).

c) Fondo nuovi investimenti

È fatto obbligo al gestore del SII di destinare esclusivamente alla realizzazione dei nuovi investimenti individuati come prioritari nel territorio servito, o al finanziamento di agevolazioni tariffarie a carattere sociale, una quota del vincolo riconosciuto ai ricavi destinata al Fondo nuovi investimenti (*FoNI*).

il Fondo nuovi investimenti (*FoNI*) è definito:

- dalla componente riscossa a titolo di anticipazione per il finanziamento dei nuovi investimenti,
- dalla componente riscossa a titolo di ammortamento sui contributi a fondo perduto,
- dalla componente riscossa a titolo di eccedenza del costo per l'uso delle infrastrutture di terzi.

d) Componente tariffaria a copertura dei costi ambientali e della risorsa

La componente di costo riferita ai costi ambientali è relativa all'attività di depurazione.

La componente di costo riferita ai costi della risorsa è relativa agli oneri locali alla potabilizzazione e alle operazioni di telecontrollo per la riduzione e prevenzione delle perdite di rete.

e) Componente relativa ai conguagli

Sono componenti di costo a recupero di scostamento tra le tariffe effettivamente applicate e una variazione dei volumi fatturati o relative a scostamenti dei costi operativi.

5. COSTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

I costi del Servizio Idrico Integrato sono dettagliati di seguito:

COSTI

SERVIZIO ACQUEDOTTO

Prodotti Chimici	€ 1.317,00
Analisi Acque	€ 1.635,00
Energia Elettrica	€ 2.374,68
Materiale Manutenzione Acquedotto	€ 3.544,28
Manutenzione Ordinaria rete Idrica	€ 12.734,00
	<u>€ 21.604,96</u>
	€ 17.708,98
Personale	€ 21.555,31
Quota Spese Generali	€ 5.129,65
	<u>€ 44.393,94</u>

SERVIZIO FOGNATURA

Stesatura rete fognante	€ 811,00
Manutenzione Ordinaria Rete Fognaria	€ 8.801,00
	<u>€ 9.612,00</u>
	€ 7.878,69
Personale	€ 2.170,27
Quota Spese Generali	€ 5.129,65
	<u>€ 15.178,61</u>

SERVIZIO DEPURAZIONE

Energia Elettrica Depurazione	€ 5.000,00
Gestione impianto Depurazione	€ 17.324,00
	<u>€ 22.324,00</u>
	€ 18.298,36

Quota Spese Generali	<u>€ 5.129,65</u>
TOTALE SERVIZIO DEPURAZIONE	€ 23.428,01

Totale complessivo SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	€ 83.000,55
--	-------------

DETTAGLIO SPESE GENERALI

Assistenza HD e Sw	€ 400,00
Spese Postali	€ 780,00
Spese Assicurative	€ 619,00
Canone Funzionamento ATO	€ 200,00
Canoni Demaniali	€ 389,94
Personale amministrativo	€ 19.000,00
Carburante e Manutenzione mezzi	<u>€ 2.000,00</u>
TOTALE SPESE GENERALI	€ 23.388,94

ENTRATE

Proventi Vendita Acqua Comune Motta	€ 7.400,00
Diritti e Allacci	€ 600,00
TOTALE ENTRATE	€ 8.000,00

TOTALE SPESE GENERALI AL NETTO DELLE ENTRATE	€ 15.388,94
--	-------------

NOTA: Le spese generali sono state ripartite equamente sui vari servizi

€ 5.129,65

6. TARIFFE E ALTRI RICAVI

6.1 Metodologia adottata

Obiettivo del presente studio è di procedere ad una rimodulazione tariffaria che garantisca al gestore l'integrale copertura dei costi.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati è necessario preliminarmente procedere al computo dei costi registrati.

I costi sono stati ricostruiti prendendo a riferimento le indicazioni dell'Autorità e sono dettagliatamente elencati nel precedente paragrafo "COSTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO".

Una volta ottenuti i suddetti costi, essi vengono differenziati per Servizio (Acquedotto, Fognatura e Depurazione).

I costi complessivi per servizio sono stati calcolati dal dettaglio dei costi e approssimati con la suddivisione di costi amministrativi e generali di gestione.

L'Obiettivo dei Ricavi che dovranno essere recuperati dalla Tariffa (non si sono sottratti i Ricavi Accessori e Diritti perché irrilevanti e variabili, non possono essere considerati introiti permanenti da sottrarre in Tariffa) sarà:

TOTALE OBIETTIVO RICAVI		
	<i>€/anno</i>	<i>%</i>
Obiettivo Ricavi Acquedotto:	44.393,94	53,49%
Obiettivo Ricavi Fognatura:	15.178,61	18,29%
Obiettivo Ricavi Depurazione:	23.428,01	28,23%
TOTALE OBIETTIVO RICAVI	83.000,55	100,00%

6.2 Sviluppo del piano tariffario

Lo sviluppo del Piano Tariffario, nella strutturazione dei corrispettivi da addebitare all'utente, deve avvenire secondo quanto previsto con i Metodi MTI.

È fatto divieto di applicare un consumo minimo impegnato alle utenze domestiche. Di conseguenza, negli ambiti tariffari che applicavano tale modalità di fatturazione, la modifica della struttura dei corrispettivi è obbligatoria.

Inoltre i corrispettivi devono essere articolati come segue:

- a) **quota fissa**, indipendente dal consumo, per ciascun servizio del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura, depurazione);
- b) **quota variabile**, proporzionale al consumo misurato in metri cubi.

6.3 Determinazione della quota fissa

La quota fissa, determinata per ogni servizio, non può essere modulata per scaglioni. Inoltre deve essere espressa in Euro all'anno.

Una volta ottenuti i costi, differenziati per Servizio (acquedotto, fognatura e depurazione) si determina la quota fissa da applicare a ciascuna utenza per ciascun servizio di cui usufruisce, ricavata calcolando una percentuale che non superi il 20% dei costi dell'ultimo anno consuntivato.

Il numero di utenze risulta essere:

	TOTALE
N. Utenze ACQUEDOTTO	723
N. Utenze FOGNATURA	702
N. Utenze DEPURAZIONE	702

Si è proceduto applicando la quota fissa calcolata con una percentuale del 20% dei costi complessivi del servizio idrico integrato, suddiviso per servizio.

QUOTA FISSA

Acquedotto:	20,00%	12,28
Fognatura:	20,00%	4,32

Depurazione:	20,00%	6,67
TOTALE QUOTA FISSA		23,28

6.4 Determinazione della quota variabile

La quota variabile, proporzionale al consumo misurato in metri cubi, è configurata come segue:

- a. una tariffa agevolata, da applicarsi alle sole utenze domestiche per i consumi di tipo essenziale, ottenuta sottraendo alla tariffa base l'agevolazione. Il dimensionamento della classe di consumo cui applicare la tariffa agevolata viene uniformato ed è posto pari a 30 metri cubi all'anno per utente domestico.
- b. una tariffa base, pari al costo unitario medio calcolato sui costi del servizio acquedotto, detratto il gettito delle quote fisse, per metro cubo

$$T_{base} = (\text{Costi} - \text{Quota fissa}) / m^3_{stimati}$$

- c. da uno a tre scaglioni tariffari di eccedenza, la cui entità è finalizzata a "compensare" il minor ricavo derivante dall'applicazione della tariffa agevolata ai primi 30 mc conturati e a penalizzare, attribuendogli i maggiori costi ambientali provocati, i consumi superiori alla fascia base. Le tariffe di eccedenza sono tra loro crescenti e stabilite aggiungendo alla Tariffa base gli ulteriori costi.

a) Tariffa agevolata

Per la tariffa agevolata, che si applica alle sole utenze Domestiche Residenti e ai primi 30 mc, indicati come "consumi di tipo essenziale", si è applicata un'agevolazione pari ad una riduzione della tariffa base del 75%.

b) Tariffa base Acquedotto

Considerando i costi relativi al Servizio Acquedotto, avremo:

Obiettivo Ricavi Servizio Acquedotto:	44.393,94
---------------------------------------	-----------

Si procede sottraendo la QUOTA FISSA,

QUOTA FISSA	8.878,79
-------------	----------

Per la stima del volume d'acqua complessivo fatturabile si è preso a riferimento il conteggio effettuato per l'anno 2016 e dove le letture erano indisponibili si è proceduto ad un calcolo stimato su consumo storico o Consumo Medio Annuo per tipologia di Utenze, ottenendo il seguente

Volume consumo d'acqua stimata:	53.878
--	--------

Applicando il calcolo a tale formula:

$$T_{\text{base}} = (\text{Costi} - \text{Quota fissa}) / m^3_{\text{stimati}}$$

La TARIFFA BASE risulta €. 0,659 al mc.

c) Scaglioni Tariffari di Eccedenza

Per le UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI, oltre alla fascia a Tariffa Agevolata, sono state previste la Fascia di Tariffa Base e DUE fasce di Eccedenza.

TARIFFE ACQUEDOTTO	Da	A	Corrispettivo Unitario
	<i>mc/anno</i>	<i>mc/anno</i>	<i>€/mc</i>
Tariffa Agevolata	0	30	0,165
Tariffa Base	31	80	0,659
Eccedenza 1^ Fascia	81	160	0,791
Eccedenza 2^ Fascia	161		0,870

Per le UTENZE DOMESTICHE NON RESIDENTI sono state previste la Tariffa Base e DUE fasce di Eccedenza.

TARIFFE ACQUEDOTTO	Da	A	Corrispettivo unitario
	<i>mc/anno</i>	<i>mc/anno</i>	<i>€/mc</i>
Tariffa Base	0	50	0,659
Eccedenza 1^ Fascia	51	100	0,890
Eccedenza 2^ Fascia	101		0,989

Per le ALTRE UTENZE sono state previste la Tariffa Base e Due fasce di Eccedenza.

TARIFFE ACQUEDOTTO	Da	A	Corrispettivo unitario
	<i>mc/anno</i>	<i>mc/anno</i>	<i>€/mc</i>
Tariffa Base	0	50	0,659
Eccedenza 1^ Fascia	51	100	0,791
Eccedenza 2^ Fascia	101		0,870

6.5 Stima copertura dei costi del servizio acquedotto

Una volta definiti gli scaglioni si procede con la stima dei volumi di consumo di acqua stimati all'interno di ciascuna fascia di consumo, nonché il numero di utenti che li hanno consumati.

UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI

TARIFFE ACQUEDOTTO	Da	A	Volume conturato	Corrispettivo un. CALCOLATO	Fatturato
	<i>mc/anno</i>	<i>mc/anno</i>	<i>mc/anno</i>	<i>€/mc</i>	<i>€/anno</i>
Tariffa Agevolata	0	30	15.172,50	0,165	2.500,34
Tariffa Base	31	80	15.452,15	0,659	10.185,71
Eccedenza 1^ Fascia	81	160	13.333,62	0,791	10.547,06
Eccedenza 2^ Fascia	161		6.162,73	0,870	5.362,28

UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI**Gettito complessivo previsto quota variabile Acquedotto €. 28.595,39****UTENZE DOMESTICHE NON RESIDENTI:**

TARIFFE ACQUEDOTTO	Da	A	Volume conturato	Corrispettivo un.	Gettito previsto
	<i>mc/anno</i>	<i>mc/anno</i>	<i>mc/anno</i>	<i>€/mc</i>	<i>€/anno</i>
Tariffa Base	0	50	1.150,00	0,659	758,05
Eccedenza 1^ Fascia	51	100	929,78	0,890	827,40
Eccedenza 2^ Fascia	101		947,23	0,989	936,58

UTENZE DOMESTICHE DI TIPO B:**Gettito complessivo previsto quota variabile Acquedotto €. 2.522,03****ALTRE UTENZE:**

TARIFFE ACQUEDOTTO	Da	A	Volume conturato	Corrispettivo un.	Gettito previsto
	<i>mc/anno</i>	<i>mc/anno</i>	<i>mc/anno</i>	<i>€/mc</i>	<i>€/anno</i>
Tariffa Base	0	50	360,00	0,659	237,30
Eccedenza 1^ Fascia	51	100	117,60	0,791	93,02
Eccedenza 2^ Fascia	101		252,40	0,870	219,62

ALTRE UTENZE:**Gettito complessivo previsto quota variabile Acquedotto €. 549,94**

6.6 Parte Variabile dei Servizi di Fognatura e Depurazione

La parte variabile delle tariffe del servizio di fognatura e Depurazione deve essere proporzionale al consumo e non modulata per scaglioni.

Per quanto riguarda le tariffe da applicare per il servizio di fognatura e Depurazione si procede, analogamente al servizio di acquedotto, a calcolare le tariffe unitarie come di seguito indicato:

$$T_{F/D} = (\text{Costi}_{F/D} - \text{Quote fisse}_{F/D}) / m^3_{\text{stimati}}$$

Le suddette tariffe, ovviamente, saranno applicate alle sole utenze che usufruiscono del servizio fognario.

TARIFFE ACQUE REFLUE	Volume conturato	Corrispettivo un.
	<i>mc/anno</i>	<i>€/mc</i>
Tariffa Fognatura	51.376	0,266
Tariffa Depurazione	51.376	0,410

STIMA COPERTURA COSTI ACQUE REFLUE

UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI

TARIFFE ACQUE REFLUE	Volume conturato	Corrispettivo un.	Fatturato
	<i>mc/anno</i>	<i>€/mc</i>	<i>€/anno</i>
Tariffa Fognatura	47.823	0,266	12.716,01
Tariffa Depurazione	47.823	0,410	19.627,02

Per un importo complessivo di **euro 32.343,03**

UTENZE DOMESTICHE NON RESIDENTI

TARIFFE ACQUE REFLUE	Volume conturato	Corrispettivo un.	Fatturato
	<i>mc/anno</i>	<i>€/mc</i>	<i>€/anno</i>
Tariffa Fognatura	2.937	0,266	780,94
Tariffa Depurazione	2.937	0,410	1.205,37

Per un importo complessivo di **euro 1.986,31**

ALTRE UTENZE

TARIFFE ACQUE REFLUE	Volume conturato	Corrispettivo un.	Fatturato
	<i>mc/anno</i>	<i>€/mc</i>	<i>€/anno</i>
Tariffa Fognatura	616	0,266	163,79
Tariffa Depurazione	616	0,410	252,81

Per un importo complessivo di **euro 416,61**

7. CONCLUSIONI

Con tale struttura tariffaria, basata anche su un calcolo sviluppata sui volumi stimati sulla base di letture reali, si è ottenuta una previsione di gettito che permetterebbe la copertura integrale dei costi.

Di seguito i dati riepilogativi:

	Quota fissa			
	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	TOTALE
Domestiche Residenti	7.306,89	2.516,79	3.884,64	13.708,32
Domestiche Non Residenti	1.412,26	475,68	734,21	2.622,15
Altre Utenze	147,37	43,24	66,75	257,36

	Corrispettivo per Consumo			
	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	TOTALE
Domestiche Residenti	28.595,39	12.716,01	19.627,02	60.938,42
Domestiche Non Residenti	2.522,03	780,94	1.205,37	4.508,35
Altre Utenze	549,94	163,79	252,81	966,55

Riepilogo copertura	
Domestiche Residenti	74.646,74
Domestiche Non Residenti	7.130,50
Altre Utenze	1.223,90
TOTALE	83.001,15

COMUNE DI PETTINEO (Prov.ME)

IL REVISORE UNICO

Verbale n. 4 del 28/03/2017

Parere in merito alla proposta di delibera “Servizio idrico integrato – determinazione tariffe con effetto dal 1° gennaio 2017”.

Il sottoscritto Dottor Ambrogio Fontana, nella qualità di Revisore Unico dei Conti di codesto spettabile Ente, come da delibera consiliare n.65 del 06/09/2014:

Esaminata la proposta di deliberazione da sottoporre al Commissario Straordinario (con i poteri del Consiglio Comunale) per l’approvazione del Servizio idrico integrato – determinazione tariffe con effetto dal 1° gennaio 2017” e del Regolamento del servizio idrico integrato;

VISTI

- Il combinato disposto degli artt. 151 e 172 del TUEL;
- la legge 388/2000 che fissa i termini per deliberare le tariffe e le aliquote d’imposta per i tributi locali;
- il Decreto Legge 30/12/2016 n.244 che fissa al 31/03/2017 il termine ultimo per approvare il bilancio di previsione;

CONSIDERATO

- che l’Ente gestisce il SII “in economia” e che pertanto riscuote dagli utenti la tariffa del servizio idrico integrato;
- che la legge 201/2011 ha trasferito all’AEEGSI (Autorità per l’Energia Elettrica il Gas e il Servizio Idrico) le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici;
- che l’AEEGSI ha emanato in data 28 dicembre 2015 la deliberazione 664/2015/R/IDR per il secondo periodo regolatorio;

RICHIAMATO

l’art. 239, del D.Lgs. N.267/2000, come modificato dall’art.3 del D.L. 174/2012, convertito con modificazioni dalla Legge 7 dicembre 2012 n.213, il quale prevede tra l’altro che l’Organo di revisione esprima un parere sulle proposte di regolamento di contabilità, economato – provveditorato, patrimonio e di applicazione dei tributi locali;

VISTO lo Statuto Comunale ed i regolamenti vigenti;

VISTO il Regolamento di contabilità dell’Ente;

VISTO il parere favorevole di regolarità tecnica e contabile espresso dal funzionario dell'area economico-finanziaria;

VERIFICATO

Che le relative tariffe garantiscono la copertura integrale dei costi stimati

ESPRIME

PARERE FAVOREVOLE sulla proposta di deliberazione sopra citata da sottoporre all'approvazione del Commissario Straordinario (con i poteri del Consiglio Comunale).

Dalla sede del revisore dei conti

Baucina 28/03/2017

L'organo di revisione

Ambrogio Fontana

OGGETTO:

**Approvazione Regolamento del servizio idrico - carta dei servizi e sistema tariffario
del servizio idrico integrato**

IL COMMISSARIO REGIONALE CON I POTERI DEL CONSIGLIO

Vista la proposta allegata alla presente, corredata dal parere favorevole di regolarità tecnica e del revisore dei conti;

Visto lo Statuto Comunale;

Visto il vigente O.R.EE.LL.

DELIBERA

Con i poteri conferiti dal D. P. n.527/gab del 26 febbraio 2016

1. Di approvare la proposta allegata così come redatta.
2. Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva



COMUNE DI PETTINEO

PROVINCIA DI MESSINA

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Nr. 3

del 29/03/2017

OGGETTO

Approvazione Regolamento del servizio idrico - carta dei servizi e sistema tariffario del servizio idrico integrato

Pareri espressi ai sensi della legge n° 142/90 art. 53 e L.R. 48/49 ART.1

IL RESPONSABILE
DEL SERVIZIO
INTERESSATO

Per quanto concerne la REGOLARITA' TECNICA esprime parere :
FAVOREVOLE

Data 29/03/2017

Il DOTT. BARBERI FRANDANISA ROSARIO ANG

IL RESPONSABILE
DEL SERVIZIO
FINANZIARIO

Per quanto concerne la REGOLARITA' CONTABILE esprime parere :

Data

Letto, confermato e sottoscritto.

IL COMMISSARIO REGIONALE

F.to Dott. Antonio Garofalo

IL VICESEGRETARIO COMUNALE

F.to Dott. Rosario Angelo Barberi Frandanisa

P.C.C. li: _____

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale, certifica che la deliberazione di cui sopra è stata pubblicata all'albo Pretorio on-line di questo Comune per mezzo del personale addetto al servizio, a far data dal 29/03/2017 e vi è rimasta sino al giovedì 13 aprile 2017.

Dalla Residenza Municipale, li 29/03/2017

F.to

IL VICESEGRETARIO COMUNALE

-
- E' divenuta esecutiva il 29/03/2017 ai sensi dell'art. 12 comma 1) della L.R. 44/91(decorsi dieci giorni dalla data di pubblicazione).
- E' divenuta esecutiva il 29/03/2017 ai sensi dell'art. 12 comma 2) della L.R. n. 44/91 (per dichiarazione di immediata esecutività).

Dalla Residenza Municipale, li

F.to

Copia conforme all'originale, in carta libera per uso amministrativo.

Dalla residenza Municipale, li

IL SEGRETARIO COMUNALE

Dott. Antonio Giuseppe Nigrone
