



COMUNE DI CAMINI

Regolamento Acqua e Carta dei servizi

Approvato con Delibera del C.C. n. 17 del 04 maggio 2013 e integrato con Verbale C.C. n. 27 del 05/08/2013.

INDICE

CAPITOLO PRIMO - CONDIZIONI GENERALI

- Art. 1** – Assunzione del servizio del pubblico acquedotto denuncia di approvvigionamento derivante da fonti diverse.
- Art. 2** – Contributo spese di allacciamento per utenze su strade canalizzate.
- Art. 3** – Contributo spese di allacciamento per utenze su strade non canalizzate.
- Art. 4** – Proprietà delle tubazioni.
- Art. 5** – Divieto di qualsiasi operazione sulla rete e sulle valvole di distribuzione.
- Art. 6** – Interruzione del servizio di erogazione.
- Art. 7** – Interruzione del servizio di erogazione e distribuzione dell'acqua.
- Art. 8** – Definizione degli impianti per uso pubblico.

CAPITOLO SECONDO - FORNITURA PER USO PUBBLICO

- Art. 9** – Uso delle fontane pubbliche.
- Art.10** – Prese d'acqua per scopi particolari.

CAPITOLO TERZO – CONCESSIONI

- Art.11** – Tipo delle concessioni.
- Art.12** – Soggetti ammessi alla fornitura.
- Art.13** – Richiesta di allacciamenti.
- Art.14** – Contratto di Utenza.
- Art.15** – Forniture temporanee.

- Art.16** – Durata dei contratti di fornitura.
- Art.17** – Allacciamento di edifici comprendenti più alloggi.
- Art.18** – Oneri di allacciamento – cauzioni – canoni – spese contrattuali.
- Art.19** – Obblighi degli utenti.
- Art.20** – Cessazione e trapasso della concessione.
- Art.21** – Risoluzione di diritto delle concessioni.
- Art.22** – Divieto di cassazione o vendita di acqua.
- Art.23** – Manutenzione degli impianti.
- Art.24** – Uso delle diramazioni private per pubbliche necessità.

CAPITOLO QUARTO - NORME TECNICHE

- Art.25** – Costruzione delle prese ed impianti interni.
- Art.26** – Distacco di alloggi allacciati ad unica presa.
- Art.27** – Ampliamento della concessione.
- Art.28** – Condotture private all'interno delle proprietà.
- Art.29** – Collegamenti di impianti ed apparecchi.
- Art.30** – Impianti di pompaggio.
- Art.31** – Serbatoi.
- Art.32** – Tipo e calibro dei contatori.
- Art.33** – Posizione dei contatori.
- Art.34** – Contatori in fabbricati con più utenze.
- Art.35** – Custodi dei contatori.
- Art.36** – Incuria e manutenzione del contatore.
- Art.37** – Difettosa o mancata misurazione dei consumi.
- Art.38** – Rimozione e spostamento dei contatori – Divieto.

CAPITOLO QUINTO - USI DELL'ACQUA

- Art.39** – Uso domestico.
- Art.40** – Usi industriali, commerciali, irrigui, edili e zootecnici.
- Art.41** – Altri usi.

CAPITOLO SESTO - ACCERTAMENTI E CONSUMI

- Art.42** – Accertamento dei consumi – Lettura dei contatori.
- Art.43** – Tariffe.
- Art.44** – Canoni fognatura e depurazione.
- Art.45** – Riscossione.

CAPITOLO SETTIMO - PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO IDRICO

Art.46 – Identificazione degli agenti/addetti o incaricati.

Art.47 – Compiti degli agenti/addetti o incaricati del servizio idrico.

CAPITOLO OTTAVO - DISPOSIZIONI VARIE E FINALI

Art.48 – Variazioni annuali delle tariffe.

Art.49 – Reclami

Art.50 – Azioni giudiziarie.

Art.51 – Validità della fatturazione.

Art.52 – Errori materiali.

Art.53 – Penalità.

Art.54 – Regolamento come normativa contrattuale.

Art.55 – Applicabilità del diritto comune.

Art.56 – Decorrenza e inserimento nella raccolta dei Regolamenti comunali.

ALLEGATI

Allegato “**A**” – Deposito cauzionale e Diritto di allaccio.

Allegato “**B**” – Tariffe e consumi.

Allegato “**C**” – Canoni fognatura e depurazione e Diritto di allaccio.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

PREMESSA

PARTE PRIMA: Eguaglianza e imparzialità, Continuità, Partecipazione, Efficacie ed efficienza, Chiarezza e comprensibilità, Condizioni principali di fornitura.

PARTE SECONDA: Qualità e sicurezza del servizio, Continuità e regolarità nella erogazione, Rapporto contrattuale, Accessibilità del servizio, Gestione del rapporto contrattuale.

PARTE TERZA: Tutela dell'utente, Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, Rimborso forfettario per il mancato rispetto dell'ambiente, validità della carta dei servizi, Tabella riassuntiva degli standard servizio acqua.

REGOLAMENTO ACQUA

Art. 1 – Assunzione del servizio del pubblico acquedotto – denuncia di approvvigionamento derivato da fonti diverse.

Il servizio della distribuzione dell'acqua potabile nel territorio del Comune è assunto in privativa dall'Amministrazione Comunale. Il servizio verrà condotto in economia. L'Amministrazione potrà stabilire con apposita deliberazione diversa forma di conduzione.

Tutti gli utenti che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dal pubblico acquedotto devono provvedere alla installazione ed al buon funzionamento di idonei strumenti di misurazione della portata dell'acqua prelevata secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione e denunciare il volume dell'acqua prelevato nell'anno (art.7 e art.17 legge 10 maggio 1976, n 319, e successive modificazioni).

Art. 2 – Contributo spese di allacciamento per utenze su strade canalizzate.

Nelle zone già servite dalla rete di distribuzione dell'acqua, l'Amministrazione, entro i limiti della potenzialità dei propri impianti e ricorrendo a tutte le altre condizioni tecniche, concede l'allacciamento dell'acqua nel rispetto delle norme e condizioni previste dal presente regolamento.

I lavori di derivazione, dalla tubazione stradale al misuratore, sono eseguiti a cura dell'Amministrazione. In questo caso, l'onere relativo alla costruzione dell'allacciamento verrà quantificato a mezzo del preventivo, predisposto dall'Amministrazione. Tale preventivo dopo l'accettazione dell'utente, comporta il pagamento del corrispettivo, che sarà suscettibile di aggiornamento qualora, tra la data di accettazione e quella di pagamento intervengano variazioni delle componenti del costo. In tal caso l'Amministrazione è tenuta a sottoporre a nuova approvazione del richiedente il preventivo stesso.

L'impianto rimane di proprietà dell'Amministrazione che ne assume, salvo espresso patto contrario, ogni onere di manutenzione.

In questi casi non sono a carico dell'Amministrazione ripristini, tinteggiature, rifacimento di pavimentazione e/o rivestimenti e comunque ogni altro particolare non facente parte dell'impianto.

L'Amministrazione, tuttavia, può autorizzare l'utente ad eseguire direttamente i lavori per la costruzione dell'allacciamento, impartendo precise indicazioni.

Art. 3 – Contributo spese di allacciamento per utenze su strade non canalizzate.

Per le strade che non siano già provviste di tubazioni stradali di distribuzione l'Amministrazione può accogliere le richieste sempre nei limiti della potenzialità dei propri impianti e di tutte le altre condizioni tecniche.

Le spese per la fornitura e l'installazione delle tubazioni stradali saranno, di norma, a totale carico dei richiedenti e gli impianti relativi resteranno di proprietà dell'Amministrazione e verranno considerati, a tutti gli effetti, parte integrante della rete Municipale.

Art. 4 – Proprietà delle tubazioni.

Tutte le tubazioni della rete di distribuzione dell'acquedotto Comunale, sino al raccordo con il contatore di misurazione dell'acqua consumata, contatore compreso, sono in ogni caso di proprietà dell'Amministrazione.

Art. 5 – Divieto di qualsiasi operazione sulla rete e sulle valvole di distribuzione.

E' vietato a chiunque, all'infuori degli appositi incaricati del servizio, di inserirsi nelle operazioni e nei lavori da praticarsi alla rete di distribuzione stradale ed alle diramazioni fino al contatore.

Tale proibizione comprende anche il divieto assoluto per i concessionari di manomettere o manovrare la valvola stradale posta dall'Amministrazione nel punto da cui si diparte la derivazione dell'utenza.

Art. 6 – Interruzione e sospensione del servizio di erogazione.

Nessuna responsabilità può essere imputata all'Amministrazione per interruzione nella erogazione dell'acqua dovuta a cause di rottura, lavori in corso, forza maggiore e simili.

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

L'Amministrazione si riserva la facoltà di disciplinare l'erogazione dell'acqua in conseguenza di diminuita disponibilità alle sorgenti o per altre inderogabili necessità.

Art. 7 – Interruzione del servizio di erogazione e distribuzione dell'acqua.

Ai fini delle concessioni le utenze si distinguono in utenze domestiche ed utenze generiche non domestiche.

Nelle impossibilità di soddisfare tutte le concessioni è riservata la priorità alle utenze domestiche, ed è facoltà dell'Amministrazione razionare, limitare o interrompere in qualsiasi momento la somministrazione dell'acqua, che spetta all'Amministrazione stessa valutare insindacabilmente.

Nessun diritto, rivalsa o pretesa di risarcimento potrà, in tal caso essere rivendicata dall'utente.

Art. 8 – Definizione degli impianti per uso pubblico.

Sono considerati impianti per uso pubblico:

- tutte le fontanelle pubbliche;
- le bocche di annaffiamento di strade e giardini comunali;
- gli impianti per pubblici lavatoi;
- gli impianti degli edifici destinati ai pubblici servizi Comunali;
- le bocche antincendio esistenti sul suolo pubblico.

Art. 9 – Uso delle fontane pubbliche.

L'acqua delle fontane pubbliche può essere prelevata soltanto per usi domestici, escluso tassativamente ogni altro uso.

E' solo ammesso il prelievo con bottiglie, secchi, fiaschi e bidoni.

Art. 10 – Prese d'acqua per scopi particolari.

Lungo la rete di distribuzione dell'acqua potranno essere installate:

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

Chi manomette o fa uso arbitrario di tali prese sarà passibile di sanzioni ai sensi dell'art. 106 e seguenti del T.U. legge Comunale e provinciale 3 Marzo 1934, n°383.

Art. 11 – Tipo delle concessioni.

Le concessioni sono continue o temporanee.

Continue le concessioni per uso di edificio di civile abitazione, industriali, artigianali, commerciali, ecc.

Temporanee le concessioni per cantieri, manifestazioni, impianti temporanei, e comunque tutte le erogazioni a carattere saltuario.

L'erogazione dell'acqua avrà luogo esclusivamente a flusso libero facoltativo mediante contatore, oppure a bocca libera per il solo servizio di estinzione degli incendi.

Art. 12 – Soggetti ammessi alla fornitura.

La concessione dell'acqua verrà fatta di norma direttamente ai proprietari degli stabili; in via di eccezione anche agli inquilini i quali, però, dovranno presentare all'atto del contratto l'autorizzazione del proprietario.

Se per servire l'utente si dovessero porre tubazioni su terreni di terzi, il richiedente, dovrà fornire il nulla-osta del proprietario del terreno per servitù di acquedotto.

Nel caso di fabbricati di abitazione per i quali non sia prescritta la costituzione di condominio, l'Amministrazione può accordare una concessione unica e cumulativa purché l'acqua sia destinata

ad un unico medesimo uso e purché gli utenti sottoscrivano il contratto impegnandosi solidamente ad adempiere a tutti gli obblighi derivanti dalla concessione.

Art. 13 – Richiesta di allacciamenti.

Per ottenere nuovi allacciamenti, gli interessati dovranno produrre apposita domanda su moduli predisposti dal Comune, unitamente (art. 45 L. 47/85) ad una dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 della legge 4 / 1 / 68 n. 15, indicante gli estremi della concessione ad edificare o per le opere abusive gli estremi della concessione in sanatoria, ovvero copia della domanda di concessione in sanatoria corredata dalla prova di pagamento delle somme dovute a titolo di oblazione per intero nelle ipotesi dell'art. 13 della L. 28/2/85. n. 47 e successive modifiche ed integrazioni e limitatamente alle prime due rate nell'ipotesi dell'art. 35.

Dalla suddetta dichiarazione sostitutiva, dovrà, eventualmente, risultare che l'opera è stata edificata anteriormente al 30/01/1977.

Se usufruisca già di un pubblico servizio, in sostituzione il richiedente produrrà copia di una fattura emessa dal soggetto erogante del servizio o di documento dal quale risulti che l'opera già fruisce del pubblico servizio.

Qualunque richiesta per concessione di acqua deve essere accompagnata da apposita documentazione rilasciata all'interessato dalle competenti autorità Locali attestante che lo smaltimento degli scarichi è conforme alle norme legislative e regolamentari vigenti in materia, dettate dalla legge 5/10/76 n. 319 e successive modifiche.

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

Art. 14 – Contratto di utenza.

Ad ogni utenza, per tale intendendosi ogni contatore di erogazione, dovrà corrispondere apposito contratto redatto sui modelli predisposti dall'Amministrazione.

Tutti coloro che sono titolari dell'utenza dell'acqua, ma non hanno sottoscritto il contratto di concessione, sono obbligati a sottoscrivere il relativo contratto, predisposto dall'ufficio, senza il pagamento di alcun diritto o imposta.

Il contratto di utenza dovrà essere obbligatoriamente intestato a colui che usufruisce del servizio.

I contratti di utenza di cui ai precedenti comma potranno essere stipulati previo l'assolvimento degli obblighi di cui al presente regolamento:

- per le nuove utenze, solo dopo che saranno stati autorizzati i lavori di allaccio;
- per le vecchie utenze (subingresso/vulture), in qualsiasi momento e si intenderanno automaticamente cessate le corrispondenti precedenti utenze.

Il contratto deve fare riferimento al presente regolamento e l'utente deve confermare la piena conoscenza ed accettazione delle norme regolamentari anche se non allegate.

Art. 15 – Forniture temporanee.

A richiesta potrà essere accordata una fornitura temporanea motivata da particolari usi. Tali forniture verranno concesse, compatibilmente con il normale servizio di erogazione, a condizione che:

- -sia posto in opera, anche in via provvisoria, ma convenientemente protetto da offese e manomissioni, lo strumento di misurazione;
- -sia versato un anticipo pari all'importo del consumo presunto per l'intero periodo, salvo conguaglio a fornitura conclusa;
- -sia applicata la tariffa corrispondente a quella dell'utenza in cui rientra la fornitura;
- -siano pagati le spese di allacciamento.

Art. 16 – Durata dei contratti di fornitura - Voltura.

I contratti di fornitura, salvo diversa indicazione contrattuale, sono a tempo indeterminato.

La Voltura dell'Intestatario della Concessione/Utenza è ammessa esclusivamente tra i componenti del nucleo familiare, presenti nello stato di famiglia al momento della richiesta, per causa di morte dell'intestatario o per trasferimento di residenza. In questo caso non si deve versare alcuna cauzione, salvo che non sia stata rimborsata o incamerata per mancato pagamento. Non si deve versare il diritto fisso per allaccio, ma si deve sottoscrivere un nuovo contratto con il nuovo intestatario, pagando il bollo ed eventuali diritti di segreteria.

Art. 17 – Allacciamento di edifici comprendenti più alloggi.

Ogni edificio avrà una presa d'acqua propria con diramazione dalla tubatura stradale.

Qualora l'edificio comprende più alloggi, come nel caso di condomini, con l'impianto di autoclave e contatore generale, la fornitura potrà essere unica (in regime condominiale) o tante forniture quante sono le unità immobiliari.

Per la fornitura riferita ad ogni unità immobiliare, il richiedente (l'amministrazione condominiale, proprietario) deve sottoscrivere un modulo, rilasciato dall'Amministrazione Comunale, dove si assume la piena responsabilità della totale manutenzione dell'autoclave, colonna montante e della tubatura interna.

Qualora in edifici, con impianto di autoclave centralizzato, vi siano collegate utenze con uso diverso da quello domestico, sarà cura dell'Amministrazione condominiale provvedere al distacco degli stessi dall'autoclave; ove ciò non fosse possibile la fornitura non potrà più essere concessa a regime condominiale, con la conseguenza che la stessa verrà concessa per ogni singolo appartamento.

L'Amministrazione Comunale provvederà, nei tempi e nei modi che riterrà opportuni, alla verifica del contatore generale con i singoli contatori; l'eventuale differenza verrà ripartita su tutte le utenze singole in parti uguali.

Nel caso di fornitura a regime condominiale, è obbligatorio, sempre a cura e a spese dei proprietari, l'installazione di contatori divisionali per ogni unità immobiliare.

L'importo dei consumi complessivi di acqua verrà peraltro sempre addebitato all'utenza, in base alle registrazioni dell'unico contatore generale installato dal servizio acquedotto, rimane ai contatori divisionali il solo compito di fornire all'utenza stessa gli elementi per la suddivisione dei consumi.

Gli amministratori di condominio dovranno corredare la domanda di concessione con la deliberazione di assemblea nella quale sarà evidenziata la nomina dell'amministratore e l'elenco degli inquilini di ogni singolo appartamento.

Sempre a cura dell'amministratore del condominio dovranno essere segnalate tutte le variazioni inerenti i condomini.

Art. 18 – Oneri di allacciamento – Cauzioni – canoni – spese contrattuali.

Accolta la domanda, il richiedente dovrà versare, prima della firma del contratto:

- -un fondo spese di allacciamento pari al preventivo predisposto dall'Amministrazione per i lavori di posa in opera della tubazione dalla rete stradale al limite della proprietà privata e costruzione del pozzetto per il contatore, salvo che queste opere non siano predisposte dallo stesso richiedente.
- -un importo fissato dalla tariffa in vigore quale cauzione infruttifera a garanzia dei consumi (All. "A");
- -un importo per diritto di allaccio (All. "A").

Detto deposito, che l'Amministrazione incamera a titolo di garanzia per eventuali danni arrecati ai suoi impianti o per rimborsarsi di eventuali somme arretrate da pagare, sarà restituito al momento della cessazione dell'utenza, previa detrazione di quelle somme per le quali l'utente risultasse debitore verso l'Amministrazione.

Art. 19 – Obblighi degli Utenti.

Con la stipula del contratto, del quale fa parte integrante il presente regolamento, gli utenti contraggono i seguenti obblighi.

- di non erogare né permettere che venga erogata qualsiasi porzione dell'acqua ad essi concessa ad uso di immobili (anche se propri) non compresi nel contratto di utenza. Eventuali deroghe potranno essere concesse in seguito a domanda soltanto quando l'immobile non possa essere alimentato direttamente dalla strada più vicina;
- di non manovrare né permettere che vengano manovrati i rubinetti delle prese e le saracinesche stradali senza il concorso del personale dell'acquedotto;
- di non alterare in qualsiasi modo gli apparecchi di presa e di misura, conservandone intatti i sigilli, ed in genere di non commettere qualsiasi abuso nel godimento delle utenze. Ogni qualvolta vengono rimossi i sigilli dalle saracinesche poste a chiusura di bocche da incendio dovrà essere dato avviso all'Amministrazione Comunale entro le 24 ore successive;
- di non eseguire collegamenti tra le tubazioni dell'impianto interno e condutture di acqua privata sollevata dal sottosuolo o da cisterna o captata da sorgenti, anche se provvisti di dispositivi di sicurezza;
- di non applicare alle tubazioni dell'impianto interno apparecchi aspiranti (pompe, autoclavi ecc.) senza la interposizione di opportuni serbatoi di raccolta di sufficiente capacità ed igienicamente protetti;
- di permettere e facilitare in ogni tempo al personale dell'acquedotto l'accesso ai misuratori per il rilievo dei consumi ed a tutti i punti delle diramazioni interne per controllare l'esatta osservanza delle prescrizioni del presente regolamento.
- di eseguire nelle epoche prescritte, i pagamenti delle somme dovute.

Art. 20 – Cessazione e trapasso o subentro della concessione/dell'utenza.

L'utente che non intende più servirsi dell'acqua potabile, potrà disdire la concessione con comunicazione scritta con ricevuta di ritorno.

In qualunque caso di passaggio di utenza, tanto l'utente che cessa, quanto quello subentrante dovranno darne immediato avviso all'Amministrazione.

Il subentrante ha l'obbligo di provvedere, entro tre mesi, alla stipula del nuovo contratto di fornitura e pertanto dovrà presentare l'apposita domanda, in carta da bollo competente, all'Amministrazione secondo il modulo rilasciato dall'Amministrazione stessa.

La mancata presentazione della domanda da parte del subentrante dà diritto al Comune di sospendere la fornitura dell'acqua.

In mancanza di tale disdetta, gli intestatari del contratto restano gli unici responsabili nei confronti dell'Amministrazione, e dei terzi e ne rispondono per ogni implicazione sia di carattere civile che penale.

Il proprietario dell'unità immobiliare è comunque ritenuto responsabile solidamente.

In caso di cessazione, interruzione o sospensione dell'utenza dell'acqua l'incaricato del Comune, nell'eseguire dette operazioni, dovrà redigere un'apposito verbale, provvedere a staccare la tubazione dell'utenza interessata dal tombino di derivazione o chiudere e piombare la valvola del tubo di derivazione, contestualmente, dovrà chiudere con un tappo ceco l'uscita del contatore e piombare sia il tappo che la valvola di arresto posizionata prima del contatore.

Art. 21 – Risoluzione di diritto delle concessioni.

Le concessioni si estinguono di diritto per distruzione o demolizione o per inabitabilità dell'immobile dichiarata dalla competente autorità.

Art. 22 – Divieto di cessazione o vendita di acqua.

L'acqua non potrà mai essere destinata ad uso diverso da quello indicato nella domanda di fornitura e nell'atto di concessione. L'utente pertanto non potrà a sua volta, anche gratuitamente concedere l'acqua a terzi o estendere il servizio ad altri immobili di sua proprietà senza che essi siano espressamente indicati nella domanda e nell'atto di concessione.

Art. 23 – Manutenzione degli impianti.

La manutenzione degli impianti per concessione di acqua ai privati spetta al Comune dalla presa stradale al contatore, salvo quanto previsto all'Art. 18.

La manutenzione degli impianti interni spetta all'utente ed il controllo dello stesso all'ufficio acquedotto che potrà in ogni momento fare ispezionare dai suoi dipendenti gli impianti e gli apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua nell'interno della proprietà privata.

I dipendenti muniti di tessera di riconoscimento, hanno pertanto la facoltà di accedere nella proprietà privata, sia per le periodiche verifiche del consumo, sia per accertare alterazioni o guasti nelle condutture e negli apparecchi misuratori e comunque per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, sia in generale sia in rapporto al presente regolamento.

In caso di opposizione o di ostacolo, l'Amministrazione si riserva il diritto di sospendere immediatamente l'erogazione dell'acqua fino a che le verifiche non abbiano potuto aver luogo e non sia stata accertata la perfetta regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richieste di compensi o di indennizzi di sorta da parte dell'utente.

L'utente è responsabile verso i terzi di ogni danno provocato dall'impianto interno di sua proprietà (impianto dopo il contatore).

Art. 24 – Uso delle diramazioni private per pubbliche necessità.

In caso di incendio ed in ogni circostanza di urgente necessità pubblica l'utente dovrà a richiesta dell'ufficio acquedotto o del Corpo dei VV.FF. mettere a disposizione la propria conduttura. In tal caso, a cura dell'ufficio acquedotto sarà provveduto con le opportune misure a calcolare e defalcare all'utente il quantitativo di acqua usato per la speciale circostanza.

Art. 25 – Costruzione delle prese ed impianti interi.

L'Amministrazione, per tutte le concessioni date ad uso potabile, è responsabile della salubrità dell'acqua fino all'apparecchio misuratore che, di norma, deve essere collocato sul limite della proprietà privata.

Dopo l'apparecchio misuratore, la distribuzione dell'acqua nell'interno della proprietà privata è fatta a cura e spese dell'utente, il quale può impiantare le condutture necessarie a tale scopo.

Resta però senz'altro stabilito quanto è prescritto qui di seguito:

i tubi da impiegare nelle installazioni private devono essere in ghisa, ferro zincato o altro materiale conforme alle norme emanate dal Ministero della Sanità come idoneo al convogliamento di acqua potabile.

Art. 26 – Distacco di alloggi allacciati ad unica presa.

In caso di divisione di uno stabile già fornito d'acqua, il proprietario più vicino alla diramazione potrà usufruire della presa già esistente.

Gli altri proprietari, volendo avere l'uso dell'acqua dovranno chiedere separata concessione con specifica derivazione dal tubo stradale.

Art. 27 – Ampliamento della concessione.

L'utente che intendesse far estendere la tubatura d'acqua ad ampliamenti di fabbricati, a nuove costruzioni in aderenza o comunque variare l'utenza originaria, deve richiederne l'autorizzazione.

Art. 28 – Condutture private all'interno delle proprietà.

Le tubazioni della distribuzione privata che ricadono su aree scoperte all'interno delle proprietà devono essere collocate a profondità di 60 cm. dal piano terra, a sufficiente distanza dai canali di rifiuto ed a quota ad essi superiore.

Nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da non poter essere danneggiate e non vicine a superfici riscaldate.

Nessun tubo dell'impianto deve essere posto entro fogne, pozzetti di smaltimento, pozzi neri o simili.

Quando non sia possibile altrimenti, per accertate necessità, detti tubi dovranno essere protetti da un tubo guaina a tenuta idraulica convenientemente rivestito contro la corrosione.

Gli eventuali giunti dovranno distare almeno un metro dalle estremità dell'attraversamento.

Nei punti più depressi delle condotte saranno installati rubinetti di scarico. L'Amministrazione si riserva la facoltà di prescrivere quanto necessario all'installazione dell'impianto interno nell'interesse del servizio.

La somministrazione d'acqua non potrà essere attivata se prima i tecnici dell'Amministrazione non avranno accertato la perfetta rispondenza dell'impianto interno a quanto sopra, senza che l'Amministrazione assuma con ciò alcuna responsabilità.

Qualora gli agenti dell'Amministrazione constatino che gli impianti interni non rispondono alle norme di cui sopra ne daranno avviso agli utenti, che provvederanno a regolarizzarli.

Se gli inconvenienti riscontrati persisteranno oltre il termine di 60 giorni da quello del recapito dell'avviso, l'Amministrazione non concederà la somministrazione dell'acqua o la sospenderà, se già iniziata, fino a quando gli inconvenienti stessi non saranno stati eliminati.

Art. 29 – Collegamenti di impianti ed apparecchi.

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

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

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

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

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

Art. 30 – Impianti di pompaggio.

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

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

Gli schemi dell'impianto di pompaggio da adottarsi debbono essere sottoposti all'approvazione del servizio acquedotto il quale può prescrivere eventuali modifiche.

Art. 31 – Serbatoi.

Nel caso che, si renda indispensabile l'accumulo di acqua in 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.

Il serbatoio andrà dotato di troppo pieno e di scarico, accuratamente protetto ed in modo da evitare qualsiasi deposito estraneo.

Art. 32 – Tipo e calibro dei contatori/misuratori.

Tipo e calibro dei contatori sono prefissati dall'ufficio in relazione all'utenza.

I contatori dovranno essere con le seguenti caratteristiche:

- Quadrante in plastica
- Quadrante asciutto
- Antigelo
- Lettura diretta a rulli numeratori.

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

L'Amministrazione può decidere la sostituzione dei suddetti misuratori con quelli a lettura digitale e a distanza, per un maggiore controllo e monitoraggio della rete e della distribuzione dell'acqua.

La spesa per la sostituzione del contatore rotto o illeggibile è a carico dell'utente.

Art. 33 – 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.

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

Tutti i contatori ed 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 del presente regolamento, il servizio acquedotto 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 della erogazione.

L'Amministrazione può disporre la sostituzione dei contatori installati con altri tecnologicamente più avanzati, al fine di avere un maggior controllo sui consumi e per poter effettuare verifiche a distanza e periodiche. L'Amministrazione comunale, inoltre, può disporre la collocazione di contatori centralizzati a zone per monitorare e controllare il consumo dell'acqua ed eventuali perdite.

Art. 34 – Contatori in fabbricati con più utenze.

Ogni utenza deve essere munita di apposito contatore.

Nei fabbricati con più utenze i contatori dovranno installarsi in unico riquadro.

Art. 35 – Custodia dei contatori.

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

La manomissione dei sigilli di garanzia e ogni altra operazione che turbi il regolare funzionamento del contatore saranno puniti con le sanzioni di legge e di regolamento.

Art. 36 – Incuria e manutenzione del contatore.

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

Art. 37 – Difettosa o mancata misurazione dei consumi.

In caso di mancata misurazione dei consumi o irregolarità di funzionamento del contatore, verrà liquidato un consumo in misura uguale a quello del corrispondente periodo dell'anno precedente.

Qualora tale riferimento non fosse possibile, per mancanza di elementi certi, la liquidazione sarà effettuata in base ad un consumo presunto di 160 litri al giorno per ogni componente del nucleo familiare.

Analogo criterio si applica nei casi di temporanea rimozione del contatore per cause non addebitabili all'utente.

Art. 38 – Rimozione e spostamento dei contatori – divieto.

I contatori non possono essere rimossi o spostati se non per disposizione del servizio acquedotto ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati, con spese a carico dell'utente da calcolare di volta in volta dall'ufficio competente.

Art. 39 – Uso domestico.

Si considera destinata ad uso domestico l'acqua utilizzata per l'alimentazione, per servizi igienici e per gli altri ordinari impieghi domestici.

Ogni utente per uso domestico sia proprietario che locatario, all'atto della sottoscrizione del contratto deve versare, il deposito cauzionale e il diritto di allaccio previsto nell'allegato "A" del presente regolamento.

Il prezzo dell'acqua concessa è regolato nell'apposita tariffa (allegato "B").

Art. 40 – Usi Commerciali, Irrigui ed Edili.

Gli usi commerciali riguardano l'erogazione di acqua a locali in cui si svolga attività di intermediazione e di scambio di beni e merci.

Gli usi agricoli e zootecniche riguardano l'erogazione di acqua ad aziende di produzione o trasformazione di prodotti agricoli o di allevamento del bestiame.

Gli usi per costruzione edile saranno concessi esclusivamente ai titolari delle ditte, i quali, a lavori ultimati devono darne comunicazione scritta all'ufficio acquedotto, che provvederà alla chiusura dello sbocco e alla determinazione del consumo in base alla lettura ultima rilevata.

Art. 41 – Altri usi.

Per ogni altro uso non contemplato nel presente regolamento, l'acqua può essere concessa dall'Amministrazione, nei limiti, con le modalità e condizioni da determinarsi caso per caso.

Qualora l'acqua fornita in concessione venga usata, durante il periodo estivo, per annaffiare orti e giardini, questi non devono superare una superficie massima di 60 mq. Chi con l'acqua potabile fornita dall'acquedotto pubblico annaffia una superficie superiore a quella sopra fissata, sarà punito con una sanzione amministrativa da € 30,00 a € 100,00. Se l'infrazione è contestata per due volte nello stesso anno, oltre al pagamento della sanzione massima, l'utenza sarà immediatamente sospesa per due anni consecutivi.

La fornitura sarà ristabilita solo dopo l'avvenuto pagamento delle sanzioni e il decorso biennale della sospensione.

Art. 42 – Accertamento dei consumi – Lettura /Autovettura dei contatori.

I consumi sono determinati dalla lettura del contatore che avrà luogo nel periodo Novembre / Dicembre di ogni anno, secondo l'itinerario stradale ed il programma predisposto dal responsabile del servizio acquedotto .

Qualora, per causa dell'utente, non sia stato possibile eseguire la lettura e tale impossibilità si ripete nelle successive verifiche, può essere disposta, la chiusura dell'utenza.

La riapertura potrà avere luogo soltanto dopo effettuata la lettura e quando l'utente abbia provveduto al pagamento dei consumi e delle spese.

Il servizio Acquedotto ha comunque la facoltà di fare eseguire, quando lo ritenga opportuno, letture supplementari.

L'Amministrazione potrà stabilire anche altro sistema di lettura del contatore.

Per gli utenti residenti all'estero è consentita l'autolettura del contatore.

Nel caso di manomissione del contatore e di qualsiasi altro fatto idoneo ad alterarne il regolare funzionamento, oltre all'applicazione della penalità prevista nel presente regolamento e salve le responsabilità penali, i consumi saranno determinati in base ad accertamenti tecnici dell'Amministrazione da effettuarsi con i criteri di cui all'art. 37 del presente regolamento e ove occorra, anche sulla base dei consumi indicati dal nuovo contatore.

L'addebito risultante, in tutte le ipotesi previste dal presente regolamento, è ritenuto come contrattualmente riconosciuto ed accettato quando non sia stato impugnato a pena di decadenza entro quindici giorni dalla relativa comunicazione, con reclamo all'Amministrazione.

Art. 43 – Tariffe.

Le tariffe vengono stabilite dal presente regolamento e rinnovate annualmente con atto deliberativo dall'Amministrazione diversificate secondo gli usi concessi.

Art. 44 – Canoni fognatura e depurazione.

Per i soggetti che si approvvigionano dal pubblico acquedotto i canoni di fognatura e depurazione, vengono riscossi con le stesse modalità e negli stessi termini previsti per la riscossione dal canone per la fornitura dell'acqua.

Fermo restando l'obbligo di allacciamento alla fognatura, ove la stessa sia predisposta, le utenze sono soggette al canone di fognatura e depurazione solo se allacciate alla fognatura o soggette all'obbligo di allaccio.

La quantità di acqua fatturata costituisce anche la misura dell'acqua scaricata da fatturare per i canoni di fognatura e depurazione.

Non si applica il canone di fognatura e depurazione ai consumi per uso zootecnico, agricolo e per le utenze temporanee.

Per le utenze allacciate alla pubblica fognatura, la quale non confluisce nel depuratore, non sono soggette alla tariffa per la depurazione, ma soltanto alla tariffa per il servizio di fognatura.

Gli utenti che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dell'acquedotto comunale o che non sono allacciati all'acquedotto pubblico, in quanto si riforniscono da fonti proprie (es. pozzi), devono dichiarare annualmente il consumo di acqua per il calcolo della tariffa per i servizi di fognatura e di depurazione. Tali utenti, devono provvedere all'installazione di apposito contatore a proprie spese, previa comunicazione all'Ente gestore che provvederà alla lettura.

In mancanza dell'installazione dell'apposito misuratore e quindi della lettura del medesimo, verrà calcolato un consumo presunto di 160 litri al giorno per ogni componente del nucleo familiare (ovvero 58,4 m³ all'anno per ogni componente), oltre il consumo che risulta dal contatore per l'acqua fornita dall'acquedotto pubblico.

Per le richiesta di allaccio alla rete fognaria vedi gli Artt. 2 e 3, inoltre l'autorizzazione è soggetta al diritto di allaccio stabilito nell'allegato "C".

Le suddette tariffe vengono stabilite nell'allegato "C" del presente regolamento.

Art. 45 – Riscossione – Compensazioni.

Il pagamento dei canoni dell'acqua – annuale e posticipato – verrà eseguito con apposito ruolo riscuotibile come le entrate patrimoniali degli Enti Pubblici e non soggetto a visto di esecutorietà.

Il Concessionario, qualora non effettuasse il pagamento dei canoni alla scadenza, dovrà corrispondere, oltre alla rata scaduta, gli interessi al tasso di legge sull'importo, nonché la sanzione del 5% per i pagamenti entro 60 giorni dalla scadenza, del 20% per i pagamenti dopo i 60 giorni, salvo il diritto dell'Ente Gestore al procedimento coattivo di cui all'art. 69 del D.P.R. n. 43/1988 e il diritto di sospendere, previa diffida, la somministrazione dell'acqua. Inoltre, le spese di notifica per la riscossione coattiva.

Non si riscuotono importi per sanzioni ed interessi globalmente inferiori a € 20,00 (Aggiunto con delibera C.C. n. 27 del 05/08/2013).

La riscossione del canone per il consumo di acqua potabile e la relativa riscossione coattiva verranno effettuati tramite ruoli esattoriali, ai sensi del D.P.R. 28 / 01 / 88 n° 43.

Qualora l'utente risulti ulteriormente inadempiente, l'Amministrazione sospenderà l'erogazione dell'acqua senza obbligo di preavviso. Per la riattivazione del servizio l'utente dovrà corrispondere un ulteriore importo di € 50,00 oltre la somma già dovuta per arretrati.

Eventuali rimborsi all'utente possono essere compensati con altre tariffe.

Art. 46 – Identificazione degli incaricati e degli agenti.

I dipendenti e/o gli incaricati del Comune addetti al servizio dell'acquedotto sono muniti di tessera di riconoscimento che devono esibire, a richiesta, nell'espletamento delle loro funzioni.

Le infrazioni commesse dall'utente sono contestate dai dipendenti comunali con regolare verbale, una copia del quale è consegnata all'utente medesimo.

Ogni intervento o attività eseguita dal personale incaricato del Comune sull'utenza della rete idrica o fognaria deve essere certificata da apposito verbale, steso in doppia copia e controfirmato dall'utente se presente, di cui una copia depositata agli atti dell'Ente gestore e una copia consegnata al Concessionario. (Aggiunto con delibera C.C. n. 27 del 05/08/2013)

Art. 47 – Compiti degli agenti del servizio idrico.

Il personale addetto al servizio di controllo, nella sua qualità di G.G.P. ai sensi dell'Art. 133 e seguenti del T.U. Legge P.S. (R.D. 18/6/1931 n. 773) provvede:

- alla rilevazione ed alla verifica dei consumi dell'acqua potabile;
- alla rilevazione ai fini della classificazione dell'utenza per l'applicazione delle corrispondenti tariffe.

Alla contestazione delle infrazioni al presente Regolamento.

Art. 48 – Variazioni annuali delle tariffe.

Le tariffe di fornitura dell'acqua, oneri di allacciamento, cauzioni, canoni per fognatura e depurazione, spese contrattuali, vengono adottate e modificate annualmente con autonomi provvedimenti dalla Giunta Comunale.

I nuovi prezzi e le nuove norme sono di diritto applicabili all'utente il quale avrà la sola facoltà di chiedere per iscritto, entro un mese dalla pubblicazione del provvedimento, la rescissione del contratto.

La revoca, se richiesta nel termine prescritto, avrà effetto dal 1° giorno del mese successivo.

Art. 49 – Reclami.

Ogni reclamo dovrà essere comunicato all'Amministrazione per iscritto.

Non sono ritenuti validi reclami rivolti ai dipendenti o incaricati del Servizio Acquedotto.

Art. 50 – Azioni giudiziarie.

Per qualsiasi controversia che sorgesse tra l'Amministrazione dell'Acquedotto e gli utenti è competente l'autorità giurisdizionale del territorio del Comune proprietario dell'acquedotto.

Art. 51 – Validità delle fatturazioni.

Gli eventuali reclami per errata misurazione del contatore od altro, non esonera l'utente dal pagamento del maggior consumo nel termine stabilito.

Art. 52 – Errori materiali.

Nel caso di bollette errate nell'importo per constatato errore materiale di lettura o di registrazione di dati, il responsabile dell'ufficio amministrativo acquedotto è autorizzato ad effettuare le dovute correzioni in rosso sulle bollette errate.

Art. 53 – Penalità.

Salvo i casi di falsità o di frode per i quali si procederà a norma del Codice Penale, la mancata osservanza da parte degli utenti di qualsiasi norma del presente regolamento, comporterà altresì, una penale variabile da un minimo di € 50,00 ad un massimo di € 300,00, oltre il rimborso di eventuali spese per danni.

In caso di recidività la penale sarà raddoppiata.

La quantità d'acqua frodata sarà inoltre stimata inappellabilmente dalla Giunta Municipale, e dovrà essere pagata al costo corrispondente.

L'Amministrazione ha diritto di sospendere la somministrazione dell'acqua.

Art. 54 – Regolamento come norma contrattuale.

Le norme del presente regolamento formano parte integrante del contratto di concessione.

Art. 55 – Applicazione del diritto comune.

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

Art. 56 – Decorrenza e inserimento nella raccolta dei Regolamenti comunali.

Il presente regolamento andrà in vigore il giorno della sua pubblicazione all'albo.

Il presente Regolamento sarà inserito nella raccolta dei Regolamenti comunali.

Con l'entrata in vigore del presente Regolamento, saranno abrogate e sostituite le norme precedentemente applicati e qualsiasi disposizione in contrasto con le regole fissate da questo Regolamento.

ALLEGATO “A” - DEPOSITO CAUZIONALE – ONERI DI ALLACCIO

Definizione:

Importo versato dall'utente sul C/C dell'Ente a garanzia del pagamento delle forniture e servizi che l'Amministrazione gli fornisce.

Il deposito cauzionale è infruttifero.

Dovuto da:

Indistintamente tutti gli utenti che sottoscrivono un contratto di somministrazione dei servizi acqua.

Misura:

Il deposito cauzionale è commisurato in € 100,00.

Diritto di allaccio è commisurato in € 50,00.

ALLEGATO B - TARIFFE

Le Tariffe sono distinte per categoria di fornitura come segue:

Usi Domestici

Usi Commerciali – Agricoli – Zootecniche - Edili

Altri Usi e Irrigazioni

USO DOMESTICO E NEGOZI:

da 0 a 250 mc. Annuì – € 0,90/mc;

da 251 a 360 mc Annuì – € 1,85/mc;

da 361 a 460 mc Annuì - € 2,50/mc;

oltre 461 mc Annuì – € 3,00/mc.

USO COMMERCIALE – AGRICOLO – ZOOTECHNICO – EDILE:

da 0 a 200 mc Annuì € 1,50/mc;

da 201 a 360 mc Annuì € 1,95/mc;

da 361 a 460 mc Annuì € 2,55/mc;

oltre 461 mc Annuì € 3,50/mc.

ALTRI USI e USI IRRIGUI:

da 0 a 200 mc Annuì € 1,70/mc;

da 201 a 400 mc Annuì € 1,95/mc;

oltre 400 mc Annuì € 3,50/mc.

ALLEGATO “C” - CANONI FOGNATURA E DEPURAZIONE

- CANONE PARTE FOGNATURA € 0,11 a mc. di acqua scaricata

- CANONE PARTE DEPURAZIONE € 0,30 a mc. di acqua scaricata

- DIRITTO DI ALLACCIO ALLA RETE FOGNARIA € 50,00

Tutte le tariffe si intendono oltre I.V.A.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

PREMESSA

La carta del Servizio Idrico Integrato è un documento predisposto dal Comune di Camini e rivolto agli utenti del servizio di distribuzione dell'acqua e degli altri servizi ad esso correlati, come fognature e depurazione. La presente "Carta" è stata redatta in base alla direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del Luglio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" in base allo schema di riferimento pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 1° giugno 1999 a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Lo scopo della carta è fissare principi e garantire i diritti degli utenti per l'erogazione del servizio.

La Carta del Servizio idrico costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto tutte le condizioni contenute nella carta sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura stessa e nel Regolamento vigente, il quale resta comunque valido per le parti non modificate.

La "Carta" è da intendersi di natura sperimentale e sarà perfezionata alla luce dei risultati della sua gestione da valutare, sentiti anche gli interessi degli Utenti. L'Amministrazione Comunale, infatti, intende avere un rapporto costruttivo con le associazioni ed organismi rappresentanti dei cittadini quali utenti che saranno informate sull'evoluzione della "Carta" attraverso gli strumenti più idonei.

PARTE PRIMA

Eguaglianza e Imparzialità

L'erogazione del servizio pubblico effettuato dall'Amministrazione si basa su principi di eguaglianza dei diritti degli utenti/clienti a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Viene altresì garantita la omogeneità nel livello di servizio per i cittadini su tutto il territorio coperto dalla rete comunale, a parità di presupposti tecnici.

Nei confronti degli utenti/clienti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'Amministrazione si impegna ad erogare un servizio, regolare e, comunque, per qualsiasi interruzione dovesse verificarsi a seguito di guasti o manutenzioni, l'Amministrazione si adopererà per ridurre al minimo la durata del disservizio.

Partecipazione

L'utente singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, ha perciò diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può produrre documenti, formulare reclami ed avanzare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed Efficienza

L'Amministrazione si impegna a perseguire costantemente obiettivi di miglioramento del servizio adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e Comprensibilità

L'Amministrazione pone massima attenzione affinché tutti i rapporti che intercorrono con gli utenti/clienti siano volti alla massima chiarezza e semplicità di linguaggio.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate in allegato alla presente carta come estratto/spiegazione del contratto di fornitura.

PARTE SECONDA

Principi fondamentali:

Eguaglianza e Imparzialità

a) Qualità e sicurezza del servizio

Sono previste periodiche analisi sulla potabilità dell'acqua da parte dell'ASL competente o di laboratori di analisi abilitati.

Sul 65% del territorio viene distribuita acqua potabile fornita dalla Regione Calabria che ne garantisce la potabilità e sul 45% del territorio acqua potabile fornita dal Comune che ne garantisce la potabilità.

b) Continuità e regolarità nella erogazione

L'Amministrazione garantisce su tutto il territorio l'erogazione 24 ore su 24, tuttavia durante il periodo estivo la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente e razionalizzata. Inoltre, poiché l'erogazione avviene per caduta, può succedere che nelle zone alte la pressione può diminuire improvvisamente, quindi, si suggerisce l'installazione di un impianto di accumulo e/o sollevamento interno anche in relazione alla posizione dell'immobile.

Sospensioni programmate di fornitura

Quando l'Amministrazione deve eseguire lavori sulla rete di distribuzione mette in atto tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione. Per i casi di manutenzione programmata, quando sia comunque necessario interrompere l'erogazione, l'Amministrazione né darà preavviso tramite i mezzi di comunicazione disponibili, almeno 24 ore prima dell'interruzione.

Pronto intervento

In caso di perdite o dispersioni della rete idrica l'Amministrazione interverrà nelle 24/48 ore della segnalazione o dalla scoperta.

c) Rapporto contrattuale

Preventivo degli allacciamenti

A seguito della richiesta di allacciamento da parte dell'utente, l'Amministrazione si impegna a rilasciare l'autorizzazione ed eventualmente il relativo preventivo nel termine massimo di 30 giorni lavorativi. Detto termine rappresenta il tempo intercorrente tra la richiesta di allacciamento e la data del preventivo all'utente ed include il sopralluogo e la predisposizione del preventivo.

Fanno eccezione i preventivi relativi ad impianti di particolare complessità tecnica per i quali il termine garantito verrà comunicato di volta in volta all'utente dall'Amministrazione.

Esecuzione degli allacciamenti

Il tempo massimo di esecuzione del preventivo è stabilito in 15 giorni lavorativi per gli allacciamenti senza scavo e di 30 giorni lavorativi per quelli con scavo, sempre a decorrere dalla data di pagamento.

Risultano a carico dell'utente/cliente l'ottenimento dei permessi di occupazione di suolo o proprietà privata necessari per l'esecuzione dei lavori e le opere murarie o accessorie per l'alloggiamento del contatore e/o l'esecuzione dell'impianto.

I tempi massimi come sopra garantiti sono validi per le esecuzioni di allacciamenti che non necessitino di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. In detti casi il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dall'Amministrazione, in base ai tempi necessari per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Attivazione del servizio

L'attivazione del servizio acqua viene effettuata attraverso stipula del contratto di fornitura, dietro presentazione della prevista documentazione, presso l'Ufficio competente. Il lavoro verrà eseguito in un tempo massimo di 10 giorni lavorativi.

Riattivazione del servizio

Le operazioni di voltura e riattivazione consistenti nel riavvio della fornitura devono essere richieste con pagamento immediato delle spese contrattuali, presso l'Ufficio Amministrativo. I lavori verranno eseguiti in un tempo massimo di 5 giorni lavorativi della variazione contrattuale.

Cessazione del servizio

Il tempo massimo stabilito per la cessazione della fornitura, a decorrere dalla data della richiesta dell'utente/cliente, è di 15 giorni lavorativi salvo esigenze particolari del richiedente. Risulta a carico dell'utente l'onere di consentire l'accesso al personale nella proprietà privata. La richiesta di cessazione deve essere presentata presso l'Ufficio Amministrativo.

Sostituzione del contatore

Modifiche installazione contatore verifiche tecniche

Il tempo massimo stabilito per la sostituzione del contatore, modifiche di installazione contatore, verifiche tecniche è di 20 giorni dalla data della richiesta.

TUTTI I TEMPI DI ESECUZIONE SOPRA INDICATI SONO DA CONSIDERARSI AL NETTO DI QUELLI NECESSARI AL RILASCIO, DA PARTE DI TERZI DI AUTORIZZAZIONI O PERMESSI, DELLE PREDISPOSIZIONI DI OPERE EDILI E/O ACCESSORIE DA PARTE DELL'UTENTE/CLIENTE, NONCHE' DA QUALSIASI CAUSA NON DIRETTAMENTE DIPENDENTE DALL'AMMINISTRAZIONE, INCLUSE LE CONDIZIONI CLIMATICHE CAPACI DI CONDIZIONARE L'ESECUZIONE DEI LAVORI.

d) Accessibilità al servizio

Sportello per il pubblico Ufficio Amministrativo

Nell'ufficio amministrativo è possibile svolgere le seguenti operazioni:

- vulture e cessazioni
- richieste di rettifiche bollette
- verifiche di letture
- comunicazione lettura contatore
- richieste sostituzione contatore
- informazioni varie.

LO SPORTELLO E' APERTO AL PUBBLICO

- Da Lunedì al Venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,30
- Lunedì e Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00

Pratiche per via telematica

Per via telefonica è possibile rivolgersi all'Amministrazione nell'orario di lavoro dal lunedì al venerdì per:

- richiedere chiarimenti su bollette, pagamenti, comunicare la lettura del proprio contatore, ecc. per Tel. 0964 733104-Fax- 0964 733278 – E-mail: o Posta certificata che trovate sul sito del Comune: www.camini.camini.rc.it

Sportello per il pubblico Ufficio Tecnico

Nell'Ufficio Tecnico Comunale è possibile svolgere le seguenti operazioni:

- richieste di nuovi allacciamenti
- modifiche di installazione contatore
- richieste sostituzione contatore
- verifiche tecniche

- segnalazione perdite su rete idrica
- segnalazione guasti in genere
- informazioni e richieste su rete fognaria e depurazione
- informazioni varie

LO SPORTELLLO E' APERTO AL PUBBLICO

- Da Lunedì al Venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,30
- Lunedì e Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00

PRATICHE PER VIA TELEFONICA PER SEGNALAZIONE GUASTI

Per via telefonica è possibile rivolgersi all'Amministrazione nell'orario di lavoro dal lunedì al venerdì per segnalare perdita su rete idrica Tel. 0964 733104 Fax 0964 733278 Email.

PAGAMENTO BOLLETTE/FATTURE

I pagamenti delle bollette debbono essere effettuati tramite bollettino di C/C presso gli uffici Postali.

RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

L'Amministrazione si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente/cliente. Gli appuntamenti vengono concordati nel termine massimo di 5 giorni dalla data della richiesta, aumentabile per espressa domanda dell'utente; L'Amministrazione si impegna a garantire il rispetto del 100% degli appuntamenti concordati con esclusione di quelli non rispettati per causa dell'utente. Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, l'Amministrazione provvederà a comunicare tempestivamente all'Utente/Cliente il nuovo termine.

RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE

L'Amministrazione si impegna a rispondere alle richieste di informazione pervenute per iscritto nel termine di 15 giorni di calendario dalla data di arrivo della richiesta dell'utente. Fa fede la data di protocollo.

Tale tempo può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI

L'Amministrazione si impegna a rispondere ai reclami degli utenti entro 15 giorni di calendario se la risposta non richiede un sopralluogo e entro 30 giorni di calendario se necessita di sopralluogo. Fa fede la data di protocollo.

Qualora la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente/Cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della propria pratica di reclamo.

e) Rapporto contrattuale Fatturazione dei consumi

- annuale con bollettazione e lettura per utenze domestiche e non domestiche;
- in qualsiasi periodo per le utenze temporanee
- in ogni periodo di bollettazione è sempre possibile per gli Utenti/Clienti dare comunicazione telefonica del proprio consumo.

RETTIFICA FATTURAZIONI

Può accadere che durante la rilevazione dei consumi acqua si evidenzino, nel processo di bollettazione, errori in eccesso o in difetto tali da rendere necessarie delle rettifiche. Il ricalcolo potrà avvenire anche immediatamente dopo le verifiche del caso. L'Amministrazione provvederà a

definire la relativa procedura nel termine di 10 giorni di calendario dalla data della richiesta, al netto dei tempi occorrenti per verifiche e sopralluoghi.

MOROSITA'

In caso di morosità nel pagamento delle bollette, l'erogazione del servizio può essere sospesa e/o ridotta. L'Utente viene formalmente invitato a mezzo comunicazione scritta o telegramma a provvedere al pagamento del debito entro il termine di almeno 20 giorni, trascorso il quale l'Amministrazione provvede alla sospensione del servizio.

Per ottenere la riattivazione del servizio sospeso per morosità, l'utente deve provvedere al pagamento dell'insoluto, nonché delle spese di riattivazione. La riattivazione avverrà entro 2 giorni dal pagamento.

VERIFICA DEL MISURATORE

Se l'utente/cliente ritenesse erronee le indicazioni del proprio contatore potrà richiederne la verifica in contraddittorio con il Tecnico del Comune.

La verifica verrà effettuata in un tempo massimo di 15 giorni dalla data della richiesta.

PARTE TERZA

Tutela dell'utente

Qualsiasi segnalazione conseguente a mancato rispetto delle procedure o dei tempi può essere rilevata inviando comunicazione scritta all'Amministrazione che provvederà ai necessari accertamenti comunicandone l'esito finale all'utente/cliente nei tempi prefissati.

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

L'Amministrazione, per essere informata sulle opinioni degli utenti in merito alla qualità del servizio erogato, provvede alla raccolta dei suggerimenti degli utenti direttamente agli uffici, tramite comunicazione ordinaria e telematica.

Rimborso forfetario per il mancato rispetto degli impegni

Con il superamento dei tempi di esecuzione dei lavori o per l'inosservanza dei principi cui questa carta si ispira l'Amministrazione concede rimborsi all'Utente/Cliente in misura pari a **Euro 1,00/giorno di ritardo**.

Sono stati individuati QUATTRO indicatori per i quali è stato previsto l'assoggettamento a rimborso:

- RITARDO NELLA REDAZIONE DEL PREVENTIVO
- RITARDO NELL'ESECUZIONE DEL PREVENTIVO SENZA SCAVO (DOPO CHE E' STATO EFFETTUATO IL PAGAMENTO)
- RITARDO NELL'ESECUZIONE DEL PREVENTIVO CON SCAVO (DOPO CHE E' STATO EFFETTUATO IL PAGAMENTO)
- RITARDO NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI DI VOLTURA E RIATTIVAZIONE

La procedura per richiedere il rimborso è subordinata all'invio di richiesta scritta da far pervenire all'Amministrazione entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito. Quando la domanda di rimborso richiede una procedura di verifica e quindi non può essere accolta immediatamente, l'Amministrazione dà comunicazione degli accertamenti svolti e delle risultanze rilevate.

Nessun rimborso sarà dovuto dall'Amministrazione qualora il mancato rispetto dei termini sia stato dovuto a:

- MANCATO RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI O PERMESSI DA PARTE DI TERZI

- MANCATA ESECUZIONE DI LAVORI DI COMPETENZA DELL'UTENTE/CLIENTE
- MANCATA CONFORMITA' DELL'IMPIANTO INTERNO DELL'UTENTE/CLIENTE ALLE NORME TECNICHE E LEGISLATIVE
- CONDIZIONI CLIMATICHE PARTICOLARMENTE AVVERSE EMANAZIONE DI NORME E LEGGI CHE INCIDONO SUI TEMPI DI ALLACCIAMENTO.
- EVENTI NATURALI ECCEZIONALI, EVENTI CAUSATI DA TERZI, SCIOPERI DIRETTI E INDIRETTI, ATTI DELL'AUTORITA' PUBBLICA

L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE SI IMPEGNA A RESTITUIRE SPONTANEAMENTE LE SOMME ERRONEAMENTE INCASSATE, PURCHE' NON SIANO TRASCORSI I TERMINI DI LEGGE.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

LA PRESENTE CARTA AVRA' VALIDITA' DALLA DATA DI ESECUZIONE DELLA DELIBERA APPROVATA DAL CONSIGLIO COMUNALE E RESTA VALIDA FINO A SUCCESSIVE MODIFICHE OD INTEGRAZIONI.

GLI UTENTI/CLIENTI SARANNO PORTATI A CONOSCENZA DELLE SUCCESSIVE REVISIONI TRAMITE GLI STRUMENTI INFORMATIVI NORMALMENTE IN USO.

TABELLE RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SERVIZIO ACQUA		
PARAMETRO	TERMINI	NOTE
tempo preventivazione	30 gg. lavorativi	a rimborso
esecuzione preventivo senza scavo	15 gg. lavorativi	a rimborso
esecuzione preventivo con scavo	30 gg. lavorativi	a rimborso
attivazione fornitura	10 gg. lavorativi	a rimborso
riattivazione fornitura	05 gg. lavorativi	a rimborso
cessazione fornitura	15 gg. lavorativi	a rimborso
sostituzione del contatore/Verifiche Tecniche	20 gg lavorativi	
risposta alle richieste scritte	15 gg lavorativi	
risposta reclami scritti (senza sopralluogo)	15 gg lavorativi	
risposta reclami scritti (con sopralluogo)	30 gg lavorativi	
rettifica fatturazioni su richiesta dell'utente	10 gg lavorativi	
verifica misuratore	15 gg. lavorativi	
rispetto degli appuntamenti	05 gg. lavorativi	
tempi di preavviso sospensioni	20 gg. lavorativi	