



Comune di **BELLOSGUARDO**
(Provincia di SALERNO)
Invio ai capigruppo-Pubblicazione Albo on-line -

Spedizione: Prot. 686 del **4 MAR. 2015**

CODICE ISTAT 065015

DELIBERAZIONE N. 13

DATA 25-02-2015

COPIA

Verbale di deliberazione della Giunta Municipale

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'anno duemilaquindici il giorno venticinque del mese di febbraio alle ore 17:00, nella sala delle adunanze.

Previa l'osservanza delle formalità prescritte dalla vigente normativa, sono stati convocati a seduta i componenti la Giunta comunale.

All'appello risultano:

PARENTE Giuseppe	SINDACO	P
TRONCONE GIUSEPPE	ASSESSORE	P
BRANCATO ROMANO	ASSESSORE	P

ne risultano presenti n. 3 e assenti n. 0.

Assume la presidenza il dr. PARENTE Giuseppe in qualità di SINDACO del Comune di Bellosguardo che accertata l'esistenza del numero legale, sottopone all'esame ed alla discussione della Giunta Municipale la proposta di deliberazione in argomento.

Assiste alla seduta il Segretario Comunale dr. Amendola Giovanni.

La Giunta Comunale

Premesso che:

- con D.P.C.M. del 29.4.1999 è stata introdotta la "Carta del servizio idrico", quale strumento principale per regolare i rapporti tra l'ente erogatore ed i cittadini utenti, al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi;
- detto documento, finalizzato all'erogazione di un servizio in conformità dei principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissa anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio e per la predisposizione dei contratti di fornitura;
con determinazione n. 1 del 07.8.2012 e deliberazione n. 585/2012/R/idr. del 28.12.2012 l'Autorità per l'Energia Elettrica e Gas a cui, con D.L. n. 201 del 06.12.2012, convertito con modificazioni nella legge 22.12.2012, sono state conferite le funzioni di regolazione e controllo in materia di servizi idrici, ha emanato direttive in ordine ad adeguamento tariffari per il servizio idrico integrato.

Tanto Premesso

Considerato che questo Ente, anche ai fini della determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato, è tenuto ad approvare la "Carta del Servizio idrico integrato";

Visto lo schema di Carta dei Servizi allegata alla presente deliberazione;

Visti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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";
- la Legge 11 Luglio 1995 n. 273: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n. 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- il D.P.C.M. 4 Marzo 1996 (pubblicato su G.U. n. 62 del 14.03.1996 n. 47) recante "disposizioni in materia di risorse idriche";
il D.P.C.M. 29 Aprile 1999 (pubblicato su G.U. n. 126 del 1.06.1999) recante: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- il D.P.R. 236/88;
- il Decreto legislativo n. 31 del 02/02/2001.

Acquisito il parere di regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49 del d.lgs. 18.8.2000 n. 267;

All'unanimità dei voti favorevoli espressi nelle forme di legge

Delibera

1. La premessa costituisce parte integrante e sostanziale del presente dispositivo nel quale si intende integralmente riportata e trascritta;
2. **DI ADOTTARE** la "Carta del Servizio idrico integrato", riportata in allegato al presente provvedimento per formarne parte integrante e sostanziale con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti;
3. **DI DARE ATTO** che l'approvazione della "Carta del Servizio idrico integrato" costituisce atto prodromico per tutti gli altri adempimenti previsti dalle deliberazioni della A.E.E.G. ;
4. **DI DICHIARARE** la presente, a seguito di separata ed unanime votazione favorevole, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del d.lgs n. 267/00.



COMUNE di BELLOSGUARDO

PROVINCIA di SALERNO

^^^^^^^^

sito web <http://www.comune.bellosguardo.sa.it> E-mail protocollo@comune.bellosguardo.sa.it PEC
comune.bellosguardo@asmepec.it Cod. Fisc. 82002250650 Largo Municipio, 8, Tel. 0828/965026 – Fax 0828/965501
84020 Bellosguardo (Sa)

CARTA del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Approvato con delibera della Giunta Municipale n. del

- Oneri di spedizione
- Diritto di accesso agli atti

PARTE SECONDA – Premessa

- **Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza**
 - Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto
 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto
 - Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto
 - Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente
 - Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità
 - Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
 - Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura
 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura
 - Verifiche tecniche sui contatori
 - Verifica del livello di pressione
 - Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione
 - Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore
- **Indicatori e standard di qualità della gestione tecnico-economica del servizio**
 - Continuità del servizio
 - Pronto intervento
 - Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna
 - Tempo di preavviso per interventi programmati
 - Durata delle sospensioni programmate
 - Crisi di scarsità idrica
 - Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
 - Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile
 - Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile
 - Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
 - Controllo e pulizia della rete fognaria
 - Applicazione della tariffa

ALLEGATI

- - Glossario
 - - Quadro di Sintesi fattura
- B - Indicatori di qualità del servizio e relativo indennizzo automatico in caso di inadempienza C - Standard generali
D - Modulo unico per rimborsi, reclami e segnalazioni E - Orari

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Il Comune tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi da parte delle persone disabili. Il Comune si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli Utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli.

- **Imparzialità**

Il Comune ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Comune deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n°146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

- **Partecipazione**

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Comune viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. Il Comune favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Comune le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e s.m.i. e dal D.P.R. 12/4/2006, n. 184. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. 19/8/2005, n. 195.

- **Efficienza, efficacia ed economicità**

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Comune, e in funzione della tipologia di sportello sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

- **Svolgimento di pratiche per via telefonica, per corrispondenza e telematicamente – Servizio informazioni**

Servizio telefonico informazioni:

- il Comune attiva un servizio telefonico per informazioni su: contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, ecc.;

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Il Comune si impegna inoltre, a verificare la possibilità di poter svolgere in futuro pratiche anche on- line tramite il proprio sito internet.

- **Tempo di attesa al telefono**

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta (anche con operatore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo: *4 minuti*.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Comune ne sarà data comunicazione agli utenti.

- **Facilitazioni per Utenti particolari**

Il Comune rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie preferenziali agli sportelli facilitazioni per Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche).

- **Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente**

Il Comune si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento. All'Utente è richiesta la disponibilità per l'intera durata di tale fascia oraria.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le 2 ore, salvo diverso accordo tra il Comune ed Utente. In caso di ritardo superiore a 30 minuti, il Comune è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

Al momento di concordare un appuntamento, in considerazione anche delle esigenze dell'Utente, Il Comune fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. Sia il Comune che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

- **Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)**

composizione ed alla variazione della tariffa, nonché al calendario di emissione delle fatture;

- cura i rapporti con i Comuni, le Circoscrizioni, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.
- rende pubblici, con cadenza semestrale, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente indicati sul sito internet e con riferimento anche sulla bolletta.

- **Rapporti con gli Utenti**

Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti. Il Comune attiva più numeri telefonici di accesso agli sportelli consultabili sul sito internet e sulla bolletta.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti.

- **Procedure di reclamo**

Il Comune prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli, sul sito internet del Comune e allegato alla Carta del servizio (allegato 5) viene reso disponibile il modulo per la presentazione di reclami.

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Comune deve dare risposta al reclamo entro un massimo di 20 giorni lavorativi. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo può essere presentato dall'Utente per via orale, per iscritto, via fax, telefono o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente fornisce al Comune tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione e il Comune fornisce all'Utente un'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine ed i mezzi di cui disporre in caso di risposta sfavorevole.

con cui gli Utenti possono contattare il Comune .

- **Rettifiche di fatturazione**

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Comune corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di fatturazione all'Utente. A fronte del reclamo dell'Utente che contesta la bolletta in termini di consumi e/o di fatturazione, l'Utente paga quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Comune e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Comune è inviata entro *30 giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione. Il rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro

40 giorni dalla data della rettifica mediante accredito del pagamento in eccesso nella bolletta successiva, altrimenti con accredito sul conto corrente qualora l'Utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o eventualmente mediante assegno bancario non trasferibile. Le somme versate e non dovute in date antecedenti l'anno solare che precede l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

- **Clausole vessatorie**

Potrebbero essere vessatorie, e quindi da evitare, le clausole che permettono al Comune di:

- escludere o limitare la propria responsabilità in caso di inadempimento totale o parziale;
- recedere dal contratto senza che all'Utente venga attribuita la stessa facoltà;
- modificare unilateralmente le clausole del contratto e le caratteristiche del servizio senza un giustificato motivo previsto nel contratto stesso.

Analogamente, potrebbero avere natura vessatoria le clausole che stabiliscono a carico dell'Utente:

- un termine eccessivamente anticipato per comunicare la disdetta (nei contratti a rinnovo tacito);
- penali esageratamente eccessive e retroattive;
- limiti all'opponibilità di eccezioni;
- in caso di contenzioso, un foro competente diverso da quello della propria residenza (o domicilio)

- **Deposito cauzionale**

All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il gestore può richiedere all'utente finale il versamento di un deposito cauzionale. Tale deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale ed è uno strumento che assicura il Gestore circa l'esatto adempimento da parte dell'Utente, infatti non può essere richiesta all'utente finale alcuna somma a

relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

- **Penali**

Sono previsti i criteri per la determinazione di penali o rimborsi all'Utente da parte del Comune per i disservizi imputabili a quest'ultimo.

Al riguardo, si ricorda che il Consiglio dei Ministri ha approvato il 22 settembre 2006, un disegno di legge in materia di efficienza delle amministrazioni pubbliche e di riduzione degli oneri burocratici per cittadini e imprese, nel quale è stabilito che: "I gestori pubblici e privati di servizi di pubblica utilità (come acqua, luce, telefono) sono tenuti a corrispondere agli Utenti un indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard di qualità e quantità definiti e pubblicati nelle carte dei servizi. L'indennizzo potrà anche essere detratto dalla bolletta."

- **Fattura**

E' il documento che il Comune trasmette periodicamente all'Utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi forniti direttamente o indirettamente; il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione (e conforme a tutte le indicazioni espresse nella delibera 586/2012/R/IDR allegato A a cui si rimanda), nella stesura del quale, nonché per le comunicazioni agli utenti finali, vengono utilizzati i termini contenuti nel Glossario di cui all'Allegato 1 del presente documento. Per una maggiore chiarezza la bolletta riporta, in prima pagina, un "**Quadro di sintesi**" (vedi Allegato 2 del presente documento) dove sono facilmente leggibili le informazioni relative a :

- Utente finale e alla fornitura
- periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi;
- servizio guasti, informazioni e reclami;
- il totale dovuto per la quota fissa;
- il totale dovuto per il servizio di acquedotto;
- il totale dovuto per il servizio di fognatura;
- il totale dovuto per eventuali voci di perequazione;
- l'eventuale bonus sociale;
- in detrazione, gli eventuali acconti già fatturati in precedenti bollette;
- l'IVA;
- l'importo totale della bolletta;
- lo stato di pagamento delle precedenti bollette.

Inoltre è riportata l'indicazione dell'unità di misura, le informazioni relative al deposito cauzionale eventualmente versato e se l'utente finale è servito o no da un impianto di depurazione attivo.

- **Oneri di spedizione**

Si ricorda inoltre che ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità"

semplici i lavori che non necessitano di sopralluoghi). La procedura si intende soggetta a forfaitizzazione quando la lunghezza dell'allacciamento sia inferiore o uguale a 40 metri calcolati dal punto di derivazione sulla condotta pubblica fino al contatore o quando l'Utente si trovi in zona servita (per zona servita si intende l'area nella quale è presente la rete di distribuzione in prossimità dei fabbricati). Sono considerati **lavori complessi** tutti i lavori che non rientrano nella categoria dei lavori semplici.

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica l'apposito Regolamento e non sono applicabili gli standard sopra riportati. In tal caso ne viene data comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la preventivazione, con l'indicazione dei tempi di preventivazione. Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori. In tal caso ne viene data comunicazione motivata all'Utente entro 25 giorni. Il preventivo si intende valido per una durata di 90 giorni dalla data di emissione.

- **Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto**

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo e contestuale pagamento dello stesso da parte dell'Utente ed il completamento dei lavori.

- Lavori semplici: 15 giorni.
- Lavori complessi: 30 giorni.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'Utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori. In tal caso ne viene data comunicazione motivata all'Utente entro 25 giorni.

- **Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto**

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione se antecedente e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata nel caso di subentro.

- Tempo massimo: 7 giorni

- **Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente**

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa:

- Tempo massimo: 5 giorni.

Nel caso in cui il Comune non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (o una mail) con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie.

- Tempo massimo: 15 gg. per prestazioni standard forfetizzabili (o senza sopralluogo).
- Tempo massimo: 30 gg. in tutti gli altri casi.

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica l'apposito Regolamento e non sono applicabili gli standard sopra riportati.

- **Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura**

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione e del pagamento del preventivo da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allaccio alla pubblica fognatura. Il Comune rende note le modalità di esecuzione dell'allacciamento con particolare riferimento alla preventivazione, alla verifica tecnica della rete fognaria privata, all'effettuazione dei pagamenti, nonché ai tempi di esecuzione delle opere di allacciamento.

- Tempo massimo: 30 gg..

- **Verifiche tecniche sui contatori**

L'Utente può chiedere al Comune, in caso di anomalie, verifiche tecniche sul contatore.

L'avvio delle procedure di verifica con strumenti idonei, avviene entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta. Il Comune provvederà alla sostituzione del contatore con altro nuovo di fabbrica e conforme al D.P.R. 23/8/1982, n. 854 e s.m.i. (che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova) ed alla comunicazione del luogo della verifica ed i riferimenti telefonici (anche se la verifica avviene attraverso una ditta esterna). Entro il termine di *60 gg.* dal termine per l'avvio delle procedure di verifica, il Comune comunicherà all'Utente i risultati della verifica e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa verrà addebitato all'Utente. Il contatore che non risulta guasto viene conservato dal Comune per *1 anno* dalla data del verbale a disposizione per ogni eventuale riscontro. Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione, determinata tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il costo della verifica sarà a carico del Comune.

Il periodo di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto del contatore (se determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del momento del guasto il periodo di ricostruzione sarà pari a *1 anno* dalla data del verbale.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno *2 anni* precedenti la data del verbale, purchè siano letture

- **Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore**

Il Comune deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 50% rispetto ai consumi medi degli ultimi due anni). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile è opportuno tenere distinta tale comunicazione dall'invio della fattura.

La tariffa di fognatura riferita alla parte eccedente di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 2 anni o presunta (in caso di assenza di dati storici) verrà fatturata, e successivamente, previa richiesta di sgravio delle quote di fognatura e relativi incrementi, da effettuarsi a carico dell'Utente, presso il Comune di ubicazione della fornitura, verrà accreditata nella prima bolletta utile emessa.

Nel caso di perdite non osservabili immediatamente dall'Utenza, il Comune provvede a fatturare i maggiori consumi concedendo ove richiesto la rateizzazione dell'importo.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del contatore, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno due anni precedenti.

- **Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio**

- **Continuità del servizio**

Il Comune si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Comune si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio. Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

- **Pronto intervento**

Il Comune garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero di cellulare indicato in bolletta, sul sito internet e sulla carta dei servizi. Il Comune garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

- tempo massimo di primo intervento per **sopralluogo**, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: **3 ore** dalla segnalazione.

- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- **Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile**
Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Comune si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.
- **Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile**
Il Comune garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia. I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'Utente.
- **Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile**
Il Comune garantisce controlli in continuo nel processo di produzione di acqua potabile. I parametri di rilevazione in continuo sono disponibili su richiesta dell'Utente.
- **Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile**
Il Comune, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete.
Sono a disposizione dell'Utente: l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.
- **Controllo e pulizia della rete fognaria**
Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Comune si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria. Il Comune dovrà garantire la pulizia interna delle caditoie stradali mediante almeno 1 intervento all'anno.
- **Applicazione della tariffa**
Il Comune rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto).

| ALLEGATO 1 |

GLOSSARIO

Il Glossario è uno strumento rivolto agli utenti finali del Servizio idrico integrato che intende rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo

indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal dal contatore al della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

Consumi fatturati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.

Minimo contrattuale impegnato È un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.

Tipologia di utenza: usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente) Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

Utenza condominiale Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.

Tipologia di utenza: altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc) Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

Deposito cauzionale È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.

Morosità È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

Carta dei Servizi È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

| ALLEGATO 2 |

Fac-simile del Quadro di sintesi della bolletta per il Servizio Idrico Integrato come da Del. 586/2012/R/IDR Allegato A (in corso di aggiornamento)

| ALLEGATO 3 |

Indicatori di qualità del servizio che comportano l'erogazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei relativi valori standard.

Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto
Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura

15 giorni per lavori semplici 30 giorni per lavori complessi 15 giorni per lavori semplici 30 giorni per lavori complessi

15 giorni per prestazioni standard
30 giorni in tutti gli altri casi

€ 30,00

€ 30,00

€ 30,00

€ 30,00

€ 30,00

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura
Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
Tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore

Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati
Durata interruzione programmate
Tempo preavviso per interventi programmati

max 30 gg. € 30,00

max 7 giorni € 30,00

max 5 giorni € 30,00

6 ore dalla segnalazione € 30,00

PARERE: Favorevole in ordine alla **Regolarita' Tecnica** sulla proposta di deliberazione oggetto del presente provvedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma 1, del T.U.E.L. approvato con D.L.gsv. 18 agosto 2000, n. 267, e successive modifiche ed integrazioni.

Data: 25-02-2015

Il Responsabile del servizio
(*) Gnazzo Daniele

PARERE: Favorevole in ordine alla **Regolarita' contabile** sulla proposta di deliberazione oggetto del presente provvedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma 1, del T.U.E.L. approvato con D.L.gsv. 18 agosto 2000, n. 267, e successive modifiche ed integrazioni.

Data: 25-02-2015

Il Responsabile del servizio
(*) Peduto Fermino

Di quanto sopra si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene sottoscritto

IL PRESIDENTE
(*) dr. PARENTE Giuseppe

IL SEGRETARIO COMUNALE
(*) dr. Amendola Giovanni

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio on-line di questo Comune sul sito web istituzionale di questo Comune accessibile al pubblico (art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69) al n. per quindici giorni consecutivi a partire da oggi 04.03.15 e che gli estremi della medesima sono contenuti in elenco, di pari data, trasmesso contestualmente ai capigruppo consiliari (art. 125 del T.U.E.L.- D.L.gsv. 18 agosto 2000, n. 267, ss.mm.ii.).

Dalla Residenza Comunale, - 4 MAR, 2015

IL SEGRETARIO COMUNALE
(*) dr. Amendola Giovanni

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione:

È stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del T.U. Enti Locali approvato con D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, e ss.mm.ed ii.

Dalla Residenza Comunale, 26-02-2015

IL SEGRETARIO COMUNALE
(*) dr. Amendola Giovanni

(*) Firma autografa sostituita con indicazione a mezzo stampa, ai sensi dell' art. 3, comma 2, del D. Lgs. 39/1993

Per copia conforme all'originale .

Bellosguardo lì - 4 MAR, 2015



IL SEGRETARIO COMUNALE
(*) dr. Amendola Giovanni