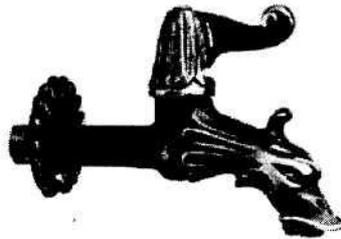


# COMUNE DI MARTIRANO LOMBARDO (PROVINCIA DI CATANZARO)

## LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO



### INDICE

- Premessa
- Caratteristiche del Servizio
- I Principi Fondamentali
- Fattori di qualità
  - a) Avvio del Rapporto Contrattuale
  - b) Accessibilità al Servizio
  - c) Gestione del rapporto contrattuale
  - d) Continuità del servizio
- L'informazione
- La Soddisfazione
- Il Rimborso
- La Tutela
- Glossario
- Principali condizioni di fornitura

#### *Premessa*

La *Carta del Servizio Idrico* è un documento predisposto dal Comune di Martirano Lombardo e rivolto agli Utenti del servizio di acquedotto e fognatura. La carta del Servizio Idrico è stata redatta in base alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del luglio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed in seguito aggiornata 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 per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che

indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. Per alcuni di essi è inoltre fissato un **rimborso qualora i tempi dichiarati non siano rispettati** dal **Comune**.

**La Carta del Servizio Idrico costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.** Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura stessi. La Carta dei Servizi è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di **attenzione all'Utente** al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi **uno strumento nelle mani del cittadino** e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un **dialogo continuo** tra il Comune e gli utenti del servizio.

*Caratteristiche del Servizio*

**a. Descrizione del servizio**

Per meglio comprendere la realtà operativa di questo settore, di seguito forniamo alcuni dati caratteristici:

- **Superficie Territoriale servita: 15,84**kmq
- **Abitanti serviti: 1.750**
- **Rete distributiva: 12**km
- **Acqua mediamente venduta nell'anno: 46 mila**di m<sup>3</sup>

(\*) Dati aggiornati al 30.09.2002

L'acqua naturale viene prelevata dal sottosuolo tramite pozzi o sorgenti, e dalla superficie tramite l'acquedotto della cassa del mezzogiorno. Subisce un trattamento di potabilizzazione, viene avviata nelle condotte e una volta usata, tramite la rete fognaria, è convogliata al depuratore dove viene trattata e reimpressa nell'ambiente.

L'impianto di depurazione delle acque si trova in località Santo Stefano.

Occorre ricordare che l'acqua è un bene prezioso e che è una risorsa limitata, pertanto è opportuno adottare comportamenti volti al risparmio ed alla tutela.

L'Ufficio Acquedotto del Comune (tel.0968 /99034- 99261) in tale settore può fornire suggerimenti e consigli.

**b. La qualità dell'acqua distribuita**

Il Comune assicura il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di acque potabili.

Il Comune ha individuato sugli impianti e sulla rete idrica, nonché ai punti di consegna dell'acqua potabile agli Utenti dei punti di controllo della qualità delle acque.

Su tutti questi punti viene garantito il controllo periodico, attraverso prelievi ed analisi di laboratorio effettuati dall'Area Igiene e Sanità Pubblica dell'A.S.L. di Lamezia Terme al fine di consentire una rispondenza delle acque erogate ai requisiti stabiliti dal DPR 236/88.

I controlli sono inoltre estesi alla qualità delle acque reflue in ingresso agli impianti di depurazione ed alle acque da questi depurate e scaricate nell'ambiente.

Il Comune si impegna a rendere noti semestralmente i risultati delle analisi effettuate (*per ulteriori informazioni vedere al paragrafo "L'Informazione"*).

Qualora un cittadino ne faccia richiesta il Comune fornisce i dati inerenti i seguenti parametri chimico-batteriologici (rilevati al punto di prelievo più vicino all'abitazione): durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoruri, cloruri.

### *I Principi Fondamentali*

#### **1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

*Tutti i cittadini* hanno con il Comune un rapporto basato sui principi di eguaglianza ed imparzialità *a prescindere da fattori tipo razza, sesso, lingua*. A parità di condizioni tecnico-impiantistiche il servizio viene fornito ai cittadini di tutto il territorio servito.

#### **2. Continuità**

Il Comune *eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni*. Solo guasti ed interventi di manutenzione della rete potranno costituire deroga a questo principio. Qualora l'interruzione si verificasse il Comune si impegna a limitare al minimo indispensabile tale disservizio e, in caso di necessità, ad effettuare servizi sostitutivi d'emergenza.

#### **3. Partecipazione**

Il cittadino *ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano*. Può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Tali prerogative possono essere utilizzate anche dalle Associazioni dei cittadini consumatori. Per informazioni inerenti gli atti amministrativi relativi alla gestione del servizio ci si può avvalere del *diritto di accesso agli atti*, previsto dalla Legge n° 241 del 7 Agosto 1990 e dall'apposito Regolamento Comunale, rivolgendosi *all'Ufficio Relazioni con il Pubblico tel.0968/99034*.

#### **4. Cortesia**

Il Comune si impegna affinché il proprio personale tratti con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

#### **5. Efficacia ed efficienza**

Il Comune si impegna ad operare affinché venga garantito un servizio efficiente ed efficace tramite l'elaborazione *di piani per il miglioramento della qualità del servizio* che troveranno al loro interno soluzioni tecnologiche /organizzative/procedurali atte a *facilitare il contatto Utente-Comune*

#### **6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti il Comune pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio, anche simbolico, semplice e di immediata comprensione per i cittadini.

#### **7. Condizioni generali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate in allegato alla presente Carta.

### *Fattori di qualità*

Il Comune considera fattori di qualità, quindi aspetti del servizio rilevanti per l'Utente, quelli riconducibili alle seguenti aree tematiche:

- a. **Avvio del rapporto contrattuale**
- b. **Accessibilità del servizio**
- c. **Gestione del rapporto contrattuale**
- d. **Continuità del servizio**

Ciascuna delle citate aree presenta standard di servizio che vengono descritti nelle pagine seguenti.

**Gli standard di qualità del servizio sono degli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.**

I primi sono riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune ed i secondi sono quelli verificabili dall'Utente.

Nelle successive pagine segue una breve descrizione di ciascun gruppo di standard.

**a. Avvio del Rapporto Contrattuale**

**I tempi di prestazione di seguito indicati vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi o per la predisposizione di opere edili od altri adempimenti a carico dell'Utente.**

I giorni indicati nella presente Carta sono giorni di calendario. Nel caso in cui insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, il Comune comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

**L'asterisco (\*) identifica gli standard il cui mancato rispetto origina il diritto al rimborso.**

1. **Tempo massimo per rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta allo sportello: \***  
**= 30 giorni** Per prestazioni standard (attacco/cambio/ spostamento contatore, nuovi allacci da tubazioni stradali esistenti).
2. **Tempo massimo per interventi senza scavo su allacciamenti esistenti o di modifica impianto \***  
**= 15 giorni**
3. **Tempo massimo per interventi di esecuzione di nuovo allacciamento o modifica allacciamento esistente con lavori di scavo \***  
**= 30 giorni** Per lavori di allacciamento che comportino modifiche od estensioni della rete distributrice, il Comune provvederà a fornire all'utente le necessarie informazioni.
4. **Tempo massimo per cambio/distacco del contatore .\***  
**= 30 giorni** Dalla data del sopralluogo concordato con l'Utente se non comporta interventi di modifica dell'impianto.
5. **Tempo massimo per attivazione o riattivazione fornitura. \***  
**= 30 giorni** Dalla richiesta verbale. Se la richiesta è scritta il tempo massimo indicato decorre dalla data di protocollo.
6. **Tempo massimo per la cessazione della fornitura**  
**= 30 giorni** **Dalla richiesta verbale. Se la richiesta è scritta il tempo massimo indicato decorre dalla data di protocollo.**

*Il tempo è inteso dalla data di ricevimento di comunicazione scritta da parte del Utente (farà fede la data del protocollo )*

**b. Accessibilità al Servizio**

**1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

Il Comune ha attivato presso la sede di Piazza Giovanni XXIII – Ufficio Servizio Generali uno sportello per gli Utenti

Gli addetti presso gli Uffici sono disponibili con competenze di ambito generale tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,00 (e dalle ore 14.30 alle ore 17.00 dal martedì al giovedì, tramite appuntamento da concordare preventivamente) .

**2. Servizio Telefonico Utenti - tel 0968/99034**

Funzionante, dal lunedì al venerdì con orario di ufficio dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30 per informazioni, reclami; rettifica letture e consumi, problemi di fatturazione, variazioni anagrafiche; nuovi contratti/cessazioni; domande lavori

**3. Possibilità di pagamento oneri di allacciamento per lavori**

- presso la Tesoreria Comunale sita in via Roma( BancaCredem) previo rilascio di reversale di incasso da ritirare presso l'Ufficio Economato del Comune in Piazza Giovanni XXIII

**4. Possibilità di pagamento bollette per il consumo di acqua potabile**

Presso gli Uffici Postali su conto corrente n° 10749885 intestato al comune di Martirano Lombardo servizio tesoreria.

**5. Facilitazioni per Utenti particolari**

Il Comune prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità degli Utenti per portatori di handicap, anziani, cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune.

Per portatori di handicap esistono facilitazioni di accesso alla sede comunale (rampe)

**6. Per portatori di handicap e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate lunghe attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.**

**7. Rispetto degli appuntamenti concordati**

Il Comune garantisce il rispetto degli appuntamenti concordati che vengono fissati immediatamente (se concordati verbalmente) ed entro 8 giorni dalla richiesta scritta da parte dell'Utente (farà fede la data del protocollo).

La fascia oraria di disponibilità che viene richiesta all'Utente per la visita domiciliare è quantificabile in 4 ore (dalle 8 alle 12 o dalle 13 alle 17).

Qualora l'Utente necessiti di restringere la fascia di disponibilità, è possibile, tramite telefonata nelle 24 ore precedenti, abbassare la soglia a 2 ore.

**8. Sportello utenza**

*Tempo massimo di attesa agli sportelli = 30 minuti*

*Tempo medio di attesa agli sportelli = 15 minuti*

Il tempo massimo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di Utenza, indipendenti dalla volontà del Comune, potrà essere data segnalazione preventiva.

**9. Risposta alle richieste e reclami scritti degli Utenti \***

*= tempo massimo 60 giorni*

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

**c. Gestione del rapporto contrattuale**

**1. Fatturazione**

*La fatturazione (e le eventuali rettifiche) per normali forniture (vale a dire tutte le forniture che riguardano consumi annui inferiori **ai 6.000 metri cubi**) sarà effettuata con cadenza semestrale tramite una fatturazione basata su consumi reali alternata a una basata su consumi stimati rispetto alle precedenti fatturazioni.*

Qualsiasi Utente si trovi nella necessità di comunicare al Comune i propri consumi può telefonare all'Ufficio **Tributi 0968/99034 oppure inviare un fax allo 0968/99261.**

Qualora l'errore sia segnalato **per lettera la rettifica avverrà entro 7 giorni** dalla data di protocollo.

**La rettifica delle fatturazioni è immediata se richiesta allo sportello** previa verifica del motivo della richiesta.

Qualora sia il Comune a rendersi conto di una avvenuta erronea fatturazione si provvederà in automatico alla rettifica e per quanto addebitato in eccesso verrà emesso bollettino a credito riscuotibile presso la Tesoreria Comunale.

**2. Numero letture contatori**

Per normali forniture 1 volta all'anno

**3. Morosità**

Nel caso si riscontri la morosità dell'Utente il Comune provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare all'utente stesso il relativo **sollecito di pagamento** (stabilendo una nuova scadenza). A seguito del sollecito, in caso di mancato versamento, all'Utente sarà inviato un ulteriore avviso di pagamento con preavviso dell'esecuzione di sospensione del servizio.

**La riattivazione avverrà entro 3 giorni lavorativi** dalla definizione del pagamento ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata tramite demolizione dell'impianto. All'utente subentrante non è addebitabile la morosità pregressa.

**4. Verifica del contatore**

Può essere richiesta una verifica del contatore allorché si abbia fondato sospetto che funzioni in modo irregolare. L'esito di tale verifica verrà comunicato all'Utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sarà effettuata in base alla

media dei consumi storici, tenendo anche conto della stagionalità (in mancanza dei consumi storici si farà riferimento a quelli rilevati dal nuovo misuratore installato).

5. **Verifica del livello di pressione ?**

Il livello di pressione dell'acqua erogata è costantemente monitorato.

L'utente può comunque richiedere una verifica di pressione al punto di consegna dell'acqua potabile allorché venga riscontrata una erogazione anomala.

Tempo massimo = 7 giorni dalla richiesta

Tempo massimo (**qualora sia necessaria la presenza dell'utente**) = 15 giorni dalla richiesta

d. **Continuità del servizio**

1. **Pronto intervento**

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 17,30 tel.

Sabato e Domenica dalle 8,00 alle 19,00 tel. ~~0200270352~~ (Ufficio Polizia Municipale)

Per i rimanenti giorni e orari in caso di situazioni di pericolo ed emergenza: tel. 112

- **Tempo massimo di avvio dell'intervento di ripristino dell'erogazione acqua a seguito dell'interruzione per situazioni di pericolo** (compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso).

**= immediato (e coincidente col tempo di trasferimento sul posto)**

In caso di più segnalazioni di pericolo, e quindi di aumento del tempo di intervento, i tecnici del Comune forniscono al cittadino le prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento.

- **Tempo massimo per 1° intervento e avvio lavori per riattivazione fornitura a seguito di guasto al contatore o all'impianto** (per segnalazioni pervenute fra le ore 8,00 e le 17,30). \*

**= 24 ore**

- **Tempo massimo per 1° intervento e avvio lavori per intervento riattivazione fornitura a seguito di guasto alle tubazioni stradali e allacciamenti interrati** (per segnalazioni pervenute fra le ore 8,00 e le 17,30).

**= 48 ore**

2. **Sospensioni programmate del servizio**

Il Comune fornisce un servizio senza interruzioni. Queste si possono verificare solo per rotture improvvise, carenze idriche, interventi di manutenzione o sospensioni programmate del servizio. Per queste ultime, limitatamente alle tubazioni stradali, si garantisce un tempo di preavviso di almeno 24 ore ed un tempo massimo di sospensione che sarà comunicato di volta in volta e che non sarà superiore alle 24 ore.

**Modalità di informazione alla cittadinanza in caso di sospensione del servizio: comunicato stampa, e/o mezzi muniti di altoparlante, e/o prestampati. Qualora si verificasse una sospensione prolungata del servizio idrico il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo d'emergenza con autobotti.**

### 3. Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dalla gestione del servizio, il Comune, con adeguato preavviso, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione programmata dell'erogazione ecc.).

#### *L'informazione*

Il Comune assicura, con un linguaggio semplice ed efficace, una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo di quanto erogato, ed ogni altra iniziativa del Comune in materia di gestione dell'acqua.

In particolare:

- **rende note** tramite appositi opuscoli **le condizioni di somministrazione del servizio** e le regole intercorrenti nel rapporto fra le due parti;
- **informa** circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- **promuove campagne informative sul corretto utilizzo** dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;
- **promuove campagne informative** sulle principali attività del Comune nel settore idrico, quali rinnovamento impianti, potenziamenti; investimenti, inaugurazioni ecc. e i loro effetti per gli utenti;
- **informa** sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sul calendario di fatturazione;
- **rende note** le procedure per la presentazione dei reclami;
- **effettua** periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze del cittadino in questo capo;
- **assicura** inoltre un rapporto di comunicazione con l'Utenza per tutto quanto attiene alle informazioni relative al Comune ed alla generalità dei servizi (Ufficio  
Relazioni con il Pubblico - tel. 0968/99034.

#### *La Soddisfazione*

Qualora i cittadini intendano far pervenire al Comune i propri suggerimenti relativamente al miglioramento del servizio prestato, possono indirizzare i medesimi a:

Comune di Martirano Lombardo  
Piazza Giovanni XXIII  
88040 Martirano Lombardo (CZ)  
Tel. 0968/99034 Fax 0968/99261

#### **Servizio di consulenza agli Utenti**

Il Comune fornisce consigli per il risparmio idrico telefonando allo:

**tel. 0968/ 99034**

#### *Il Rimborso*

Gli standard sottoposti a rimborso sono tutti quelli contrassegnati con asterisco, sono di seguito ricapitolati e fanno sempre riferimento a tempi massimi: ?

1. tempo per rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta allo sportello = L. 3.000 /giorno di ritardo.
2. tempo per intervento di allacciamento senza scavo = L. 5.000 /giorno di ritardo
3. tempo per intervento di allacciamento con lavori di scavo = 10% di quanto pagato con un minimo di L. 30.000 ed un massimo di L. 50.000 per ritardi entro i successivi 20 giorni dalla scadenza del termine . L'importo viene raddoppiato se non si interviene nei successivi 20 giorni
4. tempo per cambio/distacco contatore domestico = L. 5.000 /giorno di ritardo
5. tempo per attivazione o riattivazione fornitura = L. 5.000 /giorno di ritardo
6. risposta alle richieste e reclami scritti dei Utenti = L. 3.000 / giorno di ritardo
7. tempo per avvio/ripristino erogazione acqua per guasto al contatore o all'impianto = L. 10.000 / giorno di ritardo

*Il rimborso viene effettuato a fronte di ogni contratto d'utenza.*

1. Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire al Comune di Martirano Lombardo – Piazza Giovanni XXIII – 88040 Martirano Lombardo (CZ), entro 20 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data del protocollo).
2. Il risarcimento verrà effettuato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, tramite bonifico bancario o accredito in bolletta.
3. Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità gestionali che di fatto tuttavia impediscono e condizionano l'attività del Comune. Qualora non sia possibile, da parte del Comune, rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi, e quindi il tempo da sottrarre a quello occorso per l'erogazione del servizio, non potrà essere accertato il non corretto adempimento da parte del Comune e quindi non potrà essere dato corso all'applicazione delle penali.

*I casi ai quali si fa riferimento con il presente punto sono:*

- eventi di carattere eccezionale esterni all'attività del Comune e da questa non dipendenti come catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni dell'alimentazione di energia elettrica, ecc.;
- afflussi eccezionali di Utenza agli sportelli indipendenti dalla volontà della Comune;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per l'esecuzione di opere edili da parte dell' Utente;
- scioperi.

*La Tutela*

**a. Ufficio per l'Utenza**

Qualsiasi violazione ai principi contenuti nella presente Carta deve essere denunciata all'Ufficio per l'Utenza del Comune (per appuntamenti rivolgersi presso Ufficio Relazioni con il Pubblico – tel.0968/99034 entro 30 giorni dalla scadenza fissata nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'Ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

1. **Entro 30 giorni** dalla presentazione della domanda di rimborso l'Ufficio per l'Utenza riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali il Comune provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Qualora il Comune non rispetti il termine citato o il cittadino ritenga la risposta insufficiente, può presentare reclamo al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici di Roma.
2. **Annualmente** l'Ufficio per l'Utenza riferisce al Consiglio Comunale circa il numero, il tipo di reclami ricevuti ed il seguito ad essi dato.
3. Una volta all'anno il Comune predispose un resoconto (a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta) contenente l'indice sui tassi di reclamo ed un confronto con i dati precedentemente riscontrati.

b. **Autorità Esterne**

Qualora tra il Comune e l'Utente non sia raggiunto un accordo soddisfacente in merito a questioni relative alla presente carta, l'utente può rivolgersi al Difensore Civico Comunale quale terzo esterno delegato a risolvere il contenzioso.

c. **Validità della Carta**

La presente Carta entra in vigore dal 1° gennaio 200 , è soggetta a revisione annuale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio saranno comunicate ai cittadini.

*Glossario*

**Allacciamento**

Parte di impianto di proprietà comunale costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'Utente.

**Attacco contatore**

Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell'allacciamento.

**Attivazione fornitura**

Apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto dell'Utente.

**Captazione**

Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente).

**Consumi storici**

Media dei consumi degli anni precedenti.

**Depurazione**

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico in cui vengono scaricate.

### ***Erroneo distacco***

Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dall'Utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

### ***Morosità***

Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

### ***Parametri chimico-biologici***

Si intendono le misure che vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente. Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.

### ***Potabilizzazione***

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.

### ***Rettifica letture e consumi***

Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

### ***Sollecito***

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza.

### ***Sopralluogo***

Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale del Comune al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dall'Utente.

### ***Verifica del contatore***

Prova di corretto funzionamento del contatore che l'Utente richiede, con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondano all'effettivo utilizzo.

### ***Principali condizioni di fornitura***

Con la sottoscrizione contrattuale vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti.

Le principali sono le seguenti:

- l'acqua viene fornita senza interruzioni ed è garantita nella quantità minima corrispondente alla tipologia contrattuale;
- la quantità di acqua prelevata viene misurata da un contatore il cui tipo e calibro sono definiti in relazione alla tipologia della fornitura stessa;
- la fornitura può essere singola o plurima in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, se destinate a condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministratore rispondono solidalmente i singoli proprietari;
- la pressione, di norma, corrisponde alle prescrizioni di legge. Quando non sia possibile fornire la pressione richiesta o di legge, vengono fornite all' Utente idonee prescrizioni per adeguare gli impianti;
- le tariffe applicate ai consumi effettuati sono conformi alle normative di legge;

- per gli Utenti standard le letture dei contatori sono effettuate semestralmente o annualmente e la fatturazione ha cadenza semestrale o annuale;
- i pagamenti possono essere effettuati: tramite Tesoreria Comunale e con addebito in conto corrente per utenze con domicilio bancario;
- gli interessi di mora che vengono applicati per pagamenti effettuati dopo la data di scadenza indicata nella bolletta sono i seguenti: 2% sull'importo totale per ritardi entro 30 giorni, 5% sull'importo totale per pagamenti effettuati oltre i 30 giorni. L'indennità di mora non viene applicata ai Utenti che ritardano i pagamenti fino a 10 giorni e che hanno regolarmente pagato entro la scadenza tutte le bollette emesse negli ultimi 24 mesi;
- le cause di interruzione della fornitura possono avvenire per esigenze tecnico-operative della Società quali: guasti, pericolo, interventi sugli impianti;
- l'erogazione del servizio può essere sospesa quando non siano rispettate le norme indicate nel Regolamento Comunale per l'Acquedotto e riguardanti, ad esempio, modifiche eseguite sugli impianti senza preventiva autorizzazione del Comune, manomissione dei sigilli al contatore, subentri senza preventiva sottoscrizione del contratto, mancati pagamenti, ecc.;

Ulteriori informazioni circa la gestione del servizio sono contenute nel Regolamento Comunale per l'Acquedotto che può essere richiesto presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.