

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
(CARTA SERVIZI)**

APPROVATA CON DELIBERAZIONE
DI CONSIGLIO COMUNALE
N° 11 DEL 30-03-2019

INDICE DEGLI ARGOMENTI

DEFINIZIONI

I PRINCIPI FONDAMENTALI

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed Efficacia
- Chiarezza e Comprensibilità delle comunicazioni

GLI STRUMENTI

- Standard di qualità
- Continuità e regolarità dell'erogazione
- Rapidità nei tempi di allacciamento
- Rapidità nei tempi di cessazione della fornitura
- Sicurezza e qualità dell'acqua
- Facilità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle bollette
- Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti
- Correttezza della misura dei consumi
- Contatori elettronici
- Lettura-addebito; fatturazione; pagamento; mancato pagamento
- Informazioni al cittadino-utente; rapporti con il cittadino-utente
- Accesso agli atti
- Doveri di valutazione
- Rimborso
- Divieti; sanzioni
- Obblighi
- Reclami
- Indennizzi
- Spese

La Carta dei Servizi illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e le modalità di rapporto fra il Comune di Casali del Manco ed i suoi utenti che usufruiscono del Servizio Idrico Integrato, inteso di acquedotto, fognatura e depurazione.

Il Comune è impegnato a condurre le proprie attività secondo i parametri in essa illustrati.

La Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio, costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura ed è costituita da un documento redatto sulla base dello "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" riportato sul Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 29 aprile 1999.

DEFINIZIONI

Aspetti generali

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a. uso civile domestico;
- b. uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, centri sportivi, mercati, stazioni, edifici pubblici, ecc.);
- c. altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal gestore. Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Distribuzione idrica

Il Gestore/Ente, nella configurazione transitoria, assicura il servizio di distribuzione idrica nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle disponibilità idriche, anche mediante turnazioni, e compatibilmente con la possibilità di collegamento alle reti gestite ed in esercizio. Nella configurazione obiettivo il Gestore garantisce ed assicura la corretta e puntuale erogazione del servizio di distribuzione idrica.

Acqua

Il Comune assicura il servizio di distribuzione idrica nel territorio nei limiti delle disponibilità idriche, anche mediante turnazioni, e compatibilmente con la possibilità di collegamento alle reti gestite ed in esercizio.

Fognatura

Il Comune assicura il servizio di fognatura nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante-depurativo provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura.

Depurazione

Il Comune assicura il servizio di depurazione nei limiti delle capacità di ricezione degli impianti gestiti ed in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico degli stessi impianti. Le acque depurate vengono restituite all'ambiente in un recipiente naturale denominato "recapito finale".

Tutte le acque depurate, prima di essere restituite all'ambiente, vengono sistematicamente

controllate per garantire il rispetto delle norme vigenti.

In sintesi: Per Servizio Idrico Integrato (SII) si intende l'insieme di funzioni riguardanti la captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua potabile, la raccolta e depurazione delle acque reflue. L'acqua prelevata da falde o da corpi idrici superficiali è sottoposta ad un trattamento di potabilizzazione, per renderla idonea al consumo umano, e tramite la rete dell'acquedotto distribuita agli utenti. Una volta utilizzata, viene raccolta nelle condotte fognarie e convogliata agli impianti di depurazione, che costituiscono la fase conclusiva del ciclo integrato e garantiscono l'eliminazione degli inquinanti per restituire l'acqua all'ambiente naturale dopo il suo utilizzo. Il Servizio Idrico Integrato consiste dunque in una serie di operazioni, basate su un sistema articolato di impianti, reti e tecnologie, che permette di disporre di acque sicure e controllate, distribuite nelle case in modo efficiente e reimmesse nell'ambiente senza superare la sua capacità di assorbimento.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione del servizio idrico gestito dal Comune si basa sul principio di eguaglianza degli utenti, a prescindere da razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Il Comune garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti gli utenti del territorio di competenza. Particolare attenzione è riservata ai soggetti portatori di handicap e agli anziani.

Imparzialità

Il comportamento dei dipendenti del Comune si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

È impegno del Comune garantire un servizio continuo e regolare. Nel caso di interruzioni, il Comune adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato al cittadino.

Partecipazione

Il Comune promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente servito e Comune. Pertanto, il cittadino ha diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

Il Comune trasmette le informazioni sul servizio e acquisisce periodicamente le valutazioni del cittadino circa la qualità della prestazione offerta.

Efficienza ed Efficacia

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che il Comune persegue adottando le soluzioni tecnologiche dell'ultima generazione, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Il Comune pone particolare attenzione alla comunicazione con i propri utenti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare nei vari casi.

GLI STRUMENTI

Standard di qualità

Il Comune, sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, ha fissato standard qualitativi e quantitativi della prestazione.

Di tali parametri, alcuni di carattere generale, attinenti il complesso delle prestazioni, e altri di carattere specifico, il Comune assicura il periodico aggiornamento al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze dei servizi.

Il Comune considera fattori di qualità del servizio acqua:

- A) maggiore regolarità dell'erogazione attraverso interventi di potenziamento e sostituzione reti
- B) tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti
- C) rapidità nei tempi di allacciamento
- D) rapidità nei tempi di cessazione della fornitura
- E) sicurezza e qualità dell'acqua
- F) facilità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle bollette
- G) tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti
- H) correttezza della misura e della fatturazione dei consumi
- I) comprensione della fattura

**N.B. erogazione minima annuale di MC 89 pro-capite di acqua potabile.
(Dati Indagine ISTAT del 22 Marzo 2017, Giornata Mondiale dell'Acqua)**

Continuità e Regolarità dell'Erogazione

La rete dell'acquedotto comunale necessita ancora di ulteriori lavori di potenziamento e sostituzione delle tubazioni al fine di ridurre il più possibile la sospensione dell'erogazione per turnazioni e per interventi di manutenzione programmata o di guasto.

Programmi di manutenzione preventiva sono periodicamente attuati su reti e impianti, al fine di ridurre i disservizi.

Il Comune effettua con sistematicità un giro di ricognizione da parte degli Agenti di Polizia Locale per la segnalazione di perdite in strada, qualora non avvistate e segnalate dai cittadini.

Il Comune assicura:

- a) la disponibilità della quantità d'acqua richiesta dal cittadino nei limiti delle dotazioni previste dal Piano Regionale Acque;
- b) l'osservanza delle leggi vigenti relativamente alle caratteristiche qualitative dell'acqua

distribuita;

c) il controllo periodico delle caratteristiche dell'acqua in distribuzione dalle proprie reti.

L'interruzione dell'erogazione, dovuta a lavori di manutenzione programmata è comunicata dal Comune ai cittadini attraverso avviso ufficiale sul sito internet e con l'uso di altri mezzi ritenuti idonei in base all'urgenza dell'intervento.

Nel caso di interruzioni non programmabili, dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore, il Comune tenderà a contenere la durata massima della sospensione in 12 ore; qualora per imprevisti non dipendenti dalla nostra volontà, la durata tende a prolungarsi, il Comune tiene informati costantemente i cittadini dell'andamento della riparazione.

In nessuno di tali casi l'Utente avrà diritto ad abbuoni, indennizzi, o a risarcimenti a qualsiasi titolo. Pertanto le utenze che, per la loro natura, richiedano un'assoluta continuità di servizio (es. gli impianti antincendio) dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

Rapidità nei tempi di allacciamento

Per rendere il più possibile celere l'esecuzione dell'allacciamento, il Comune rileva sistematicamente la durata delle fasi ad esso necessarie al fine di assumere provvedimenti utili a sveltirne i tempi.

Oggi, pertanto, il Comune può garantire:

tempo medio: 10 giorni lavorativi

tempo massimo garantito: 60 giorni lavorativi.

a) tempo per il rilascio del preventivo: intercorre fra la richiesta scritta di un nuovo allacciamento e la comunicazione dell'importo da versare al cittadino.

Quest'intervallo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione delle modalità di allacciamento e la comunicazione.

b) tempo di esecuzione della presa: intercorre fra la data d'accettazione del preventivo con l'attestazione di versamento consegnata dal cittadino presso gli uffici comunali, al netto della durata delle attività di competenza dell'utente.

c) tempo d'attivazione dell'utenza: intercorre fra la data di stipula del singolo contratto e l'avvio della relativa fornitura, al netto delle opere di competenza dell'utente.

d) tempo di riattivazione della fornitura per subentro: intercorre fra la data di stipula del contratto e la riattivazione della fornitura, qualora non vi sia una modifica della portata impegnata.

I tempi massimi garantiti precedentemente indicati sono al netto dei ritardi per l'ottenimento di permessi da parte di Enti diversi.

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

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

L'utente è impegnato a rispettare gli appuntamenti concordati.

Rapidità nei tempi di cessazione della fornitura

Il tempo per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso, è attualmente di:

tempo medio: 3 giorni lavorativi

tempo massimo garantito: 20 giorni lavorativi

Qualora l'utente cessante e l'utente subentrante si presentino contestualmente negli uffici comunali accettando reciprocamente il valore di lettura da essi stessi rilevato, il Comune provvederà immediatamente alla disattivazione dell'utenza cessata e all'attivazione dell'utenza subentrante.

L'utente è impegnato a rispettare gli appuntamenti concordati.

Sicurezza e qualità dell'acqua

L'acqua distribuita dal Comune ha proprietà chimiche, microbiologiche e organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore e, a migliore garanzia del suo buon livello qualitativo, viene sottoposta ai seguenti procedimenti e controlli:

Il Comune per mezzo di un tecnico esterno incaricato opera prelievi periodici che vengono consegnati al laboratorio chimico-microbiologico che effettua indagini sistematiche ai fini di tenere controllata la qualità dell'acqua.

Per la disinfezione dell'acqua, si addiziona ipoclorito di sodio in modo da assicurare, nel punto di fornitura un valore coerente con gli standard normativi (0,2 mg/litro, come cloro residuo libero). L'attività sull'acquedotto comunale è sottoposta al controllo ispettivo svolto autonomamente dalle competenti unità operative dell'ASL mediante il Laboratorio del Presidio Multizonale di Igiene e Profilassi.

Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette

La stipula dei contratti avviene presso lo sportello comunale con appositi modelli.

Il Comune effettua con sistematicità la rilevazione dei tempi d'attesa agli sportelli e attualmente i valori sono i seguenti:

tempo medio: 20 minuti

tempo massimo garantito: 2 giorni

Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti

Il Comune assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami presentati per iscritto dai cittadini.

I tempi di riscontro ai reclami vengono rilevati in modo sistematico e oggi il Comune è in grado di rispettare i seguenti valori:

- a) risposte che non richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 20 giorni lavorativi
- b) risposte che richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 30 giorni lavorativi.

Il personale del Comune è comunque a disposizione dei cittadini per fornire informazioni e risposte a breve.

Correttezza della misura dei consumi

Il cittadino può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici del Comune rivolgendosi agli sportelli o inoltrando richiesta scritta. Il Cliente che ritenga irregolare il funzionamento del misuratore può richiedere di disporre le opportune verifiche mediante misuratore-campione o altra idonea apparecchiatura. La richiesta, scritta, potrà sospendere i termini di pagamento della bolletta. Pertanto, il tempo di intervento per l'effettuazione delle verifiche sarà pari a:

tempo medio: 3 giorni lavorativi
tempo massimo garantito: 20 giorni lavorativi

Nell'eventualità che pervenga un elevato numero concomitante di richieste di verifica, il Comune comunica al cittadino il differimento della data d'intervento, nel rispetto del tempo massimo indicato.

Il tempo massimo non può essere garantito quando, per contatori di maggior calibro è necessaria la prova presso l'officina del costruttore; in tal caso se ne darà preventiva informazione all'utente, precisando i tempi e i costi previsti.

Qualora la verifica confermi il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza previsti, il costo della stessa verrà addebitato al Cliente nella bolletta successiva. Nel caso invece di effettiva irregolarità di misurazione, le spese saranno a carico del Comune che disporrà in tal caso per il rimborso dei pagamenti non dovuti (se già effettuati), limitatamente al periodo di lettura immediatamente precedente a quello in cui ha avuto luogo l'accertamento.

N.B. Al fine di garantire una valutazione corretta relativa i consumi presunti in mc. d'acqua, ogni calcolo verrà effettuato in base ai dati ISTAT del 22 marzo 2017 (Giornata mondiale dell'acqua).

Contatori elettronici

Ai sensi delle nuove disposizioni di legge, è intendimento dell'amministrazione comunale procedere entro il 31 Dicembre del 2020 all'ammodernamento della rete idrica mediante l'installazione dei contatori elettronici a mezzo di ditta specializzata nel settore ed appositamente incaricata. Le spese derivanti per la fornitura ed installazione saranno a cura dell'utente.

Dal 1° gennaio 2021 entrerà in vigore l'obbligo di montaggio dei suddetti misuratori elettronici

per i quali l'Ente gestore procederà d'ufficio in maniera diretta e ne sarà addebitato il costo all'utente esplicitamente in bolletta.

Letture, Addebito

L'Utente ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore/Ente, o comunque incaricato dallo stesso, l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Il Gestore/Ente, nei casi possibili, si impegnerà a garantire la propria massima disponibilità nelle operazioni di informazione presso l'Utente allo scopo di agevolare l'accesso ai contatori da parte dei propri incaricati. In caso d'impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'intestatario, sarà rilasciato dagli incaricati un avviso di "autolettura"; il Gestore/Ente rende operative le modalità di autolettura tramite telefono, sms, portale web che dovranno pervenire entro 20 giorni.

La mancata comunicazione dell'autolettura relativa ad un periodo di fatturazione potrà comportare l'addebito di un consumo presunto o l'applicazione della fascia massima di consumo stabilito dal tariffario comunale. Qualora per causa dell'Utente non sia stato possibile effettuare più di due letture periodiche del contatore, è facoltà del Gestore/Ente disporre, previa comunicazione, la sospensione della fornitura fino a che l'Utente non abbia consentito al personale del Gestore/Ente di effettuare la lettura ed eseguire le opportune verifiche.

Il personale addetto alle letture dei contatori è munito di apposito tesserino di riconoscimento vistato dal Comune di Casali del Manco.

È fatto assoluto divieto al personale del Gestore di chiedere o ricevere compensi da parte dei Clienti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore.

La fatturazione

Avviene sulla base dei consumi, delle tariffe e delle destinazioni d'uso.

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione della tipologia di utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle autorità competenti, obbligatoriamente approvate con Delibera Comunale e rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione.

Le fatture vengono emesse sulla base di un piano di fatturazione approvato dal Comune e sono inviate al domicilio dichiarato dall'Utente in sede di stipula del contratto, con possibilità, su richiesta del medesimo, di spedire le fatture ad un indirizzo ed a un nominativo diverso.

Il Gestore/Ente potrà addebitare agli Utenti gli importi relativi alla fornitura idrica congiuntamente a quelli relativi all'asporto rifiuti.

Agli effetti della determinazione dei consumi è considerato soltanto l'intero metro cubo rilevato dalla lettura del contatore, trascurando le frazioni di metro cubo.

Il Gestore/Ente potrà emettere "fatture d'acconto" tra una lettura effettiva e l'altra ovvero fatture a conguaglio e acconto per stabilizzare i periodi di competenza. I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici dell'Utente come previsto dalla normativa vigente. Per i nuovi contratti di fornitura, i consumi presunti saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza. In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato il conguaglio ricalcolando i

consumi dalla precedente lettura effettiva.

Nel caso in cui, in sede di lettura del contatore, si rilevi una manomissione dello stesso, compresa la rimozione del sigillo di garanzia apposto dal Gestore/Ente, i consumi saranno addebitati in base ai consumi storici, così come previsto dalla normativa vigente.

Qualora in fattura l'utente riscontrasse delle anomalie/errori il Gestore con apertura di appositi sportelli e con personale qualificato, coglie/spiega/chiarisce/rettifica eventualmente dopo presentazione istanza.

Il Gestore deve garantire la periodicità di fatturazione ed emettere il numero minimo di bollette all'anno, in funzione dei consumi, di cui all'art. 38 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 655/2015/R/idr, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII) e s.m.i..

L'emissione della fattura per l'addebito dei consumi idrici si ha sempre salvo errori ed omissioni ed il relativo pagamento non libera l'utente finale dall'addebito d'eventuali precedenti consumi non fatturati e quindi non pagati o dal pagamento d'addebiti erroneamente non imputati.

Pagamento

Le bollette o fatture vengono inviate all'Utente almeno 20 giorni prima della data di scadenza indicata.

I corrispettivi per i servizi forniti devono essere pagati integralmente entro la data di scadenza, specificata nella fattura, secondo le modalità indicate dal Gestore/Ente.

Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore/Ente.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

Il pagamento delle bollette potrà avvenire presso gli uffici postali con l'apposito bollettino allegato alla fattura intestato al Comune di Casali del Manco. La bolletta dovrà essere pagata entro i termini di scadenza indicati sulla stessa. Entro il termine di scadenza, l'utente potrà richiedere chiarimenti, precisazioni o eventuali rettifiche motivate, trascorso il quale la bolletta si intende accettata.

Mancato pagamento

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Trascorsi dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore può inviare all'Utente un primo sollecito bonario di pagamento con l'invito a procedere al pagamento utilizzando il bollettino postale allegato alla comunicazione.

Qualora dovesse persistere lo stato di inadempimento, decorsi trenta (30) giorni dalla scadenza della fattura, il gestore può inviare all'Utente la comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata o PEC con l'indicazione di un termine di preavviso per la

sospensione nell'erogazione del servizio.

Il termine ultimo entro cui l'utente è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:

- a) venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- b) qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- c) quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della PEC contenente la comunicazione di costituzione in mora.

Il Gestore potrà richiedere all'Utente, in aggiunta degli importi relativi alla bolletta/e scaduta/e:

a) le spese sostenute per la spedizione del sollecito bonario di pagamento; b) gli interessi di mora calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta/e, secondo le modalità disciplinate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente.

Qualora l'utente non provveda a regolarizzare la sua posizione, il gestore sospende il servizio secondo le modalità indicate nel preavviso, con addebito delle spese sostenute per l'intervento di chiusura del servizio stesso.

L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura mediante dimostrazione dell'avvenuto pagamento.

Il Gestore garantisce la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora entro 5 giorni dal termine ultimo per il pagamento dello stesso. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione, L'Utente sarà tenuto a saldare l'intero importo contestato entro 20 giorni dalla scadenza della rata non pagata.

Decorso questo termine il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura.

Nel caso in cui l'Utente provveda entro 7 (sette) giorni dall'avvenuta sospensione dell'erogazione, al pagamento di tutte le fatture scadute, oltre alle eventuali spese relative alle procedure di recupero crediti intraprese e alle spese di riattivazione, il servizio sarà ripristinato dopo che l'Utente abbia dimostrato l'avvenuto pagamento.

Se la sospensione perdura, invece, per oltre 10 (dieci) giorni il contratto si intende risolto per inadempimento ed è facoltà del Gestore/Ente procedere anche alla rimozione del contatore; in quest'ultimo caso qualora l'Utente provveda al pagamento integrale delle somme dovute, compreso le spese per il recupero crediti, si potrà provvedere a riattivare il servizio solo a seguito di presentazione di una nuova richiesta di fornitura e sottoscrizione di un nuovo contratto, previo pagamento dei corrispettivi previsti.

Nel periodo d'interruzione della fornitura, per qualsiasi motivo, decorrerà ugualmente la quota fissa per il servizio. L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento d'eventuali danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Deroghe alle norme ed alle modalità di pagamento potranno essere applicate dal

Gestore/Ente, in casi di particolari condizioni economiche e/o sociali dell'Utente riconosciute dalle competenti Autorità, e relativamente a recuperi tariffari e/o consumi particolarmente consistenti secondo le norme interne per tempo in vigore. L'Utente può chiedere di avvalersi di una rateizzazione presentando richiesta scritta entro il termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza.

Informazioni al cittadino utente

Il Comune garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Comune assicura una puntuale informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi.

Il Comune adotta, in particolare, i seguenti strumenti:

- il documento "Regolamento e condizioni generali di fornitura" sempre a disposizione presso gli sportelli comunali e sul sito internet;
- mediante appositi spazi sulle bollette, o con la pubblicazione di opuscoli, segnala, illustra e consiglia i cittadini in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi del Comune, ecc..

Contestualmente alla presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente alla contestazione, affinché il Comune possa provvedere ad una eventuale rettifica.

Successivamente viene assicurata risposta scritta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti.

Tempo massimo: 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

Rapporti con il cittadino utente

Tutto il personale del Comune è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare i cittadini nell'esplicazione delle pratiche.

Accesso agli atti

Il diritto di accesso agli atti è esercitato secondo le modalità contenute in un apposito regolamento adottato dal Comune ai sensi della Legge sulla trasparenza dell'azione. Tale regolamento è disponibile presso il Comune.

Dovere di Valutazione

È intenzione del Comune promuovere, al fine di valutare la qualità del servizio reso, apposite

verifiche presso i cittadini per conoscerne il grado di soddisfazione.

Anche l'analisi dei reclami scritti inoltrati dai cittadini costituisce per il Comune un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento del servizio.

Rimborso

In caso di mancato rispetto dei tempi di allacciamento massimi garantiti il Comune prevede un rimborso di € 25,00.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire al Comune non oltre 30 giorni dall'evento.

Divieti

È fatto divieto:

- a) di prelevare acqua dalle fontane pubbliche per usi diversi dall'alimentazione, dai servizi igienici e dagli altri impieghi domestici e di applicare alla bocca delle fontane cannelle di gomma o di altro materiale equivalente;
- b) di prelevare acqua dalle bocche di annaffiamento stradale e dei pubblici giardini e dalle prese di lavaggio delle fognature, se non da parte del personale autorizzato e per gli usi cui dette bocche sono destinate;
- c) di prelevare acqua dalle bocche antincendio se non per spegnimento di incendi. Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dagli impianti elencati alle precedenti lettere a) e b).

Sono abusivi inoltre tutti i prelievi effettuati a monte del contatore o in assenza dello stesso se non espressamente autorizzati dal Gestore/Ente. I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura. È pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni ed usi anche parzialmente diversi da quelli dichiarati e autorizzati; tali prelievi sono comunque considerati abusivi.

È fatto assoluto divieto di rivendita dell'acqua erogata dal Gestore/Ente.

È fatto, inoltre, divieto all'Utente di:

- a) manomettere i sigilli predisposti dal Gestore/Ente al contatore, nonché quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua nel caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi;
- b) spostare senza autorizzazione il misuratore;
- c) manomettere e rompere il contatore;
- d) prevedere un by pass su condotta fornita di misuratore;
- e) invertire il misuratore;
- f) allacciarsi alla fognatura in assenza di nulla osta.

Sanzioni

Gli accertati prelievi abusivi dell'acqua saranno assoggettati al pagamento delle penalità previste dal Regolamento, salvo la facoltà del Gestore/Ente di sospendere l'erogazione senza obbligo di preavviso alcuno. Di tale intervento verrà, ove possibile, data comunicazione all'Utente. Tutti i prelievi in cui si ravvisano ipotesi di reato saranno denunciati e perseguiti a norma di legge.

L'accertamento del divieto di rivendita dell'acqua comporta l'immediata risoluzione del contratto di fornitura per colpa dell'Utente e il pagamento di una penale. Il reato sarà denunciato e perseguito a norma di legge.

Tutti gli apparecchi di misura, e i relativi accessori, sono provvisti d'apposito sigillo di garanzia apposto dal Comune compresi quelli applicati per la sospensione dell'erogazione della fornitura idropotabile in caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi. La manomissione comporterà il pagamento da parte dell'Utente della penalità prevista dal tariffario, salvo diritto del Gestore/Ente di denunciare il fatto alle competenti autorità qualora nella manomissione si riscontri fatto doloso.

Per qualsiasi manomissione, alterazione o rottura del contatore o dei sigilli, anche causata da terzi, l'Utente, fatto salvo al Gestore/Ente il diritto di risarcimento del danno ed ogni altra ragione ed azione in sede civile e penale, dovrà corrispondere una penale prevista dal tariffario.

Obblighi

Gli utenti hanno l'obbligo di allaccio con relativo pagamento del servizio di depurazione e fognatura se l'abitazione è ubicata ad una distanza così determinata:

- fino a 5 abitanti/residenti o equivalenti (in caso di scarichi di acque reflue industriali): obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 50;
- fino a 10 abitanti/residenti o equivalenti: obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 100;
- fino a 15 abitanti/residenti o equivalenti: obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 150;
- fino a 20 abitanti/residenti o equivalenti: obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 200;
- fino a 25 abitanti/residenti o equivalenti: obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 250;
- fino a 30 abitanti/residenti o equivalenti: obbligo di allaccio se la pubblica fognatura dista non più di mt. 300;

Sono esentati da tale obbligo tutti coloro che possiedono una abitazione posta ad una distanza superiore alle sopra citate metrature dalla adiacente vasca di depurazione (tipo IMHOFF) o fossa biologica.

Reclami

I Clienti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti nella presente Carta presso gli uffici.

Il reclamo può essere presentato per iscritto o tramite il sito internet dal titolare del contratto o da persona delegata dallo stesso per iscritto o via email.

Contestualmente alla presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso, relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché il Comune possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Viene assicurata risposta scritta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti.

Indennizzi

Gli indennizzi automatici per il mancato rispetto della presente sono corrisposti mediante detrazione dall'importo addebitato al massimo entro la seconda fatturazione utile successiva. Nel caso in cui l'indennizzo, superi l'importo della fattura, sarà evidenziato il credito residuo e detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo non è dovuto nei seguenti casi:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- qualora il Cliente non sia in regola con i pagamenti dovuti;
- qualora sia già stato corrisposto l'indennizzo nell'anno solare per il medesimo livello specifico;
- qualora non sia possibile identificare l'utente finale per carenza di informazioni.

Spese

Costo fisso di sopralluogo preliminare di fattibilità tecnica e preventivazione senza che l'allacciamento idrico e fognario vada a buon fine € 10.00;

Diritti di allaccio per nuova utenza € 100.00;

Diritti di allaccio per nuova utenza senza scarico nella rete fognaria comunale € 5.00;

Diritti di allaccio per nuova utenza per depurazione e fognatura € 50.00;

Acquisto nuovo contatore intelligente € 115.00;

Costo annuo diritti fissi bocchetta antincendio € 55.00;

Bocchetta antincendio cauzione € 47.73;

Penale rottura sigillo bocchetta antincendio € 50.00;

Diritti subentro ossia attivazione contatore dopo periodo di chiusura temporanea € 10.00;

Diritti subentro per cambio di intestazione € 5.00;

Diritti di allaccio temporaneo acquedotto e fognatura € 25.00;

Fornitura e installazione nuovo contatore danneggiato € 115.00;

Spostamento del contatore a richiesta del Cliente € 55,00.

Chiusura per disdetta € 20,00.

Distacco del servizio per morosità o altra causa € 25,00.

Riapertura sbocco chiuso per morosità o altra causa € 25,00.

Sopralluogo generico effettuato allo scarico fognario € 5,00.

Parere tecnico di fattibilità reso all'ATO per autorizzazioni scarichi industriali € 100,00.

Altri pareri richiesti dal Cliente (servizio antincendio o altro) € 25,00.

Prelievo di reflui da analizzare € 35,00.

Manomissione sigillo al misuratore di portata € 100.00;

Sostituzione contatore causa dolo o incuria € 115.00;

Spese per la procedura di recupero crediti, a totale carico dell'utente;

Manomissione sigillo del contatore € 60,00.

Inversione contatore, oltre alla ricostruzione dei consumi € 500,00.

Realizzazione by-pass su condotta fornita di misuratore, oltre al risarcimento del danno € 500,00.

Prelievo abusivo dalla bocca antincendio, oltre al risarcimento del danno € 250,00.

Collegamento alla rete idrica interna di pozzi, altri approvvigionamenti in assenza di valvola unidirezionale, oltre ad eventuali danni cagionati € 250,00.

Sub erogazione a terzi della risorsa idrica € 100,00.

Utilizzo della risorsa per uso promiscuo oltre alle quote fisse evase € 50,00.

Collegamento non autorizzato alla rete fognaria € 500,00.

Collegamento alla rete fognaria senza l'osservanza delle prescrizioni del Gestore, oltre alla regolarizzazione € 150,00.

Scarico nella rete fognaria di acque di dilavamento inquinante, oltre ai danni cagionati all'impianto di depurazione € 250,00.

Scarico nella rete fognaria di sostanze vietate, oltre ai danni cagionati all'impianto di depurazione € 500,00.

Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi idrici è soggetta a revisione. I successivi adeguamenti saranno portati a conoscenza dei cittadini attraverso pubblicazione sul sito istituzionale.

Tutti gli standard specificati o generali, così definiti nella Carta dei Servizi, sono da considerarsi validi in condizioni normali d'esercizio con esclusione, pertanto, delle situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti ed indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

PRIVACY

OGGETTO: INFORMATIVA ART. 13 - REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati; ed INFORMATIVA ART. 13 – DLGS. 196/2003 Codice della Privacy.

Secondo la normativa sopra indicata, il trattamento dei dati è e sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (di seguito “Regolamento” o “GDPR”) e del Decreto Legislativo n. 196/2003 (di seguito “Codice”), alla luce del fatto che i dati personali sono stati ottenuti direttamente presso l’interessato, Vi informiamo di quanto segue:

a. Il Titolare del Trattamento è il Comune di Casali del Manco.

b. I destinatari della presente informativa sono i clienti, dipendenti e gli utenti dei servizi aziendali e la categoria dei dati personali ottenuti possono essere considerati Amministrativi/Contabili: Denominazione, codice fiscale, partita IVA, indirizzo, telefono, mail, p.e.c., estremi bancari etc. Ai sensi degli articoli 26 e 27 del D.Lgs. 196/2003 e degli articoli 9 e 10 del Regolamento UE n. 2016/679, Lei potrebbe conferire alla Struttura dati qualificabili come dati sensibili o “categorie particolari di dati personali” e cioè quei dati che rivelano “l’origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l’appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all’orientamento sessuale della persona”. Tali categorie di dati potranno essere trattate dalla Struttura solo previo Suo libero ed esplicito consenso, manifestato in forma scritta in calce alla presente

informativa.

c. Modalità del trattamento: I dati potranno essere trattati in forma cartacea ed elettronica, con accesso consentito ai soli operatori precedentemente nominati Responsabili del trattamento o alle persone autorizzate/designate al trattamento dei dati personali, i quali vengono periodicamente formati e informati sulla normativa inerente la tutela dei dati personali e sensibilizzati al rispetto e alla tutela della dignità e della riservatezza dell'interessato. Tutti gli operatori che accedono ai dati informatizzati sono identificabili e dotati di password personale; l'accesso ai dati è consentito solo per le finalità legate al ruolo dell'operatore e solo per lo stretto tempo necessario a trattare la prestazione per la quale l'interessato ha fornito i propri dati. I dati personali nonché ogni altra eventuale informazione associabile, direttamente od indirettamente, ad un soggetto determinato, sono raccolti e trattati applicando le misure di sicurezza tecniche e organizzative tali da garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, o, ove previste, misure di sicurezza prescritte da apposita normativa.

d. Data breach: Proprio in riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali, il Cliente è invitato, ai sensi dell'art. 33 del GDPR a segnalare al Titolare eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale "VIOLAZIONE DEI DATI PERSONALI (DATA BREACH)" al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di eventuali azioni volte a contrastare tale evento, inviando una comunicazione a casali@comune.casali-del-manco.it (email del comune di Casali del Manco)

Si ricorda che per violazione dati personali si intende "la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati". Le misure adottate dal Titolare non esimono l'utente/cliente/dipendente dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di password/PIN di complessità adeguata, che dovrà aggiornare periodicamente nonché custodire con attenzione e rendere inaccessibili ad altri, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati.

e. Finalità del trattamento: i Suoi dati personali verranno trattati per le finalità previste nel rispetto del quadro normativo vigente e per l'adempimento del contratto in essere e del servizio richiesto.

f. I Suoi dati personali sono e verranno da Noi trattati ed inseriti nelle nostre banche dati, essendo tale **trattamento indispensabile** per il corretto svolgimento dei Nostri rapporti anche sul piano legale e per consentire la puntuale esecuzione degli accordi contrattuali stipulati o che verranno eventualmente stipulati tra Noi in futuro.

g. Il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare o di terzi e che non prevalgono gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato, ovvero segnatamente sulle presenti **basi giuridiche**

- 1) l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità, come in calce sottoscritto;
- 2) il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;
- 3) il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del medesimo;
- 4) il trattamento è necessario per la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato o di un'altra persona fisica;
- 5) il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;
- 6) il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del medesimo o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore.

h. I Vostri dati personali potranno da Noi essere comunicati:

- per quanto di loro rispettiva e specifica competenza, ad Enti ed in generale ad ogni soggetto pubblico e privato rispetto al quale vi sia per Noi obbligo o necessità di comunicazione, e ciò anche al fine del più corretto adempimento di ogni eventuale rispettivo obbligo (anche di natura strumentale) comunque connesso o riferibile al contratto o al rapporto contrattuale instaurato;
- a soggetti esterni che svolgano specifici incarichi per conto della Nostra società/studio (ad es.: certificazione dei bilanci, gestione dei sistemi informativi, ricerca di mercato, recapiti di corrispondenza e quanto altro); ad Istituti bancari e/o a società specializzate per la gestione di incassi e pagamenti derivanti dall'esecuzione dei contratti; ad Enti, Consorzi o Associazioni aventi la finalità di tutela del credito.

i. I dati personali non verranno trasferiti in Paesi Terzi.

k. Il periodo di conservazione. I dati personali e sensibili da Lei forniti e/o prodotti dall'azienda verranno conservati per il tempo previsto dall'attuale normativa: in particolare, i dati di cui al trattamento sopra descritto verranno conservati per un tempo strettamente necessario alle finalità per le quali sono stati raccolti o trattati; al termine di tale periodo verranno automaticamente cancellati dai nostri archivi elettronici e/o cartacei. Tutti i dati predetti e gli altri costituenti o originati dal Suo rapporto con la Struttura, verranno conservati anche dopo la cessazione di tale rapporto per l'espletamento di eventuali adempimenti connessi o derivanti dalla conclusione del rapporto stesso. In ogni caso verranno conservati per soddisfare gli obblighi previsti dalle norme di legge, dai regolamenti, dalla normativa comunitaria, da norme civilistiche e fiscali.

Potrete in ogni momento esercitare i diritti

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che

lo riguardano;

- di opporsi al trattamento;
- alla portabilità dei dati;
- di revocare il consenso, ove previsto: la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca;
- di proporre reclamo all'autorità di controllo (garante Privacy).

La mancata comunicazione di tali dati potrà determinare, qualora dipendente da un obbligo legale o contrattuale oppure un requisito necessario per la conclusione di un contratto, ed avendo l'interessato l'obbligo di fornire i dati di cui trattasi, un non corretto svolgimento dei Nostri rapporti e/o la non esecuzione dello stesso rapporto contrattuale.

