

Acque di Casalotto S.p.A.

REGOLAMENTO DELLE UTENZE

Art. 1 - La Acque di Casalotto S.p.A. gestisce direttamente il servizio di distribuzione dell'acqua potabile. Il servizio viene regolato dalle disposizioni contenute nel presente Regolamento, dalla Carta dei servizi e dalle Leggi vigenti in materia che si riportano a titolo esemplificativo e non esaustivo: Legge 11 dicembre 1933 n.17785, Legge 28 febbraio 1985 n. 47, D.P.R. 6 giugno 2001 N. 380 art. 48, Legge Finanziaria 2005 del 30 dicembre 2004 n. 311 commi 332, 333, 334 e 346; Legge 152/2006, D.L. del 28 Marzo 2014 n°. 47 art.5.

Art. 2 - La concessione per l'uso dell'acqua potabile nei limiti della disponibilità viene rilasciata di norma al proprietario o usufruttuario dell'immobile oppure al conduttore in locazione e comodatario, per questi ultimi potrà essere richiesta il rilascio di manleva da parte del proprietario e/o usufruttuario. Gli allacciamenti avvengono esclusivamente dalla rete di distribuzione e non dalla condotta principale di adduzione.

Art. 3 - La somministrazione dell'acqua potabile viene concessa a seguito a regolare domanda presentata dal detentore dell'immobile per giusto titolo, regolarmente registrato presso l'Agenzia delle Entrate o da un suo rappresentante munito di procura legale. Sottoscrivendo la domanda di concessione, il richiedente si impegna a rispettare i patti e le condizioni di cui al presente Regolamento, al Contratto ed a quanto inerente. La domanda a pena di improcedibilità dovrà contenere:

- Cognome, nome e data di nascita del richiedente, codice fiscale e/o partita I.V.A. e residenza; nel caso di soggetto avente personalità giuridica (società di persone o di capitali) copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio;
- Ubicazione dell'edificio per il quale è richiesta la somministrazione (indirizzo, scala, piano);
- Dati catastali dell'immobile: foglio, particella, sub *;
- L'uso per cui l'acqua dovrà servire (domestico, industriale);
- La dichiarazione di assumere gli obblighi di cui al presente Regolamento, alla carta del Servizio ed alle eventuali successive variazioni che il Concedente intenderà apportare
- Titolo di conduzione e/o detenzione regolarmente registrato presso l'Agenzia delle Entrate (contratto di affitto, comodato); titolo di proprietà e legittimità dell'immobile (compravendita, successione, cessione del diritto reale),
- Dichiarazione che l'immobile è stato edificato con regolare concessione edilizia e/o sanato in base alle Leggi vigenti *;
- Dichiarazione di Conformità o di Rispondenza degli impianti Idrici ovvero impegno alla presentazione entro trenta giorni dall'allacciamento dell'utenza (D.M. 37-2008 G.U. n° 61 del 12.03.2008 serie generale)
- Le spese di bollo per il contratto sono a carico dell'utente

* Alcuni documenti possono essere sostituiti da Dichiarazione di notorietà ai sensi della Legge 445/2000

Art. 4 - Con la firma del contratto l'utente si assume i seguenti obblighi:

- di conservare intatti i sigilli applicati dalla Società ai misuratori ed ai passanti a sigillo;
- di eseguire gli impianti interni con materiale idoneo e rispondente alle norme vigenti in materia;
- di non applicare alle condotte ed all'impianto di derivazione motori e/o apparecchi aspiranti senza la interposizione di opportuni serbatoi di raccolta di sufficiente capacità ed igienicamente protetti
- di non collegare impianti elettrici di messa a terra sulle prese e sulle tubazioni

In caso di accertata violazione, previa contestazione, saranno applicate le penali previste dalla Carta dei servizi. In caso di ulteriori violazioni potrà essere disposta, in aggiunta la sospensione del servizio e la disdetta del contratto per grave inadempimento. Con la presentazione della domanda di somministrazione il richiedente dà atto di avere preso visione ed accettato il Regolamento, il Contratto e la Carta dei Servizi.

Art. 5- *Ogni utenza è formata da una sola unità immobiliare così come individuata dalle Leggi urbanistiche e dalle norme dell'Agenzia del Territorio – atti per la conservazione del catasto (foglio, particella, sub) . Per gli immobili costituiti da più unità immobiliari, il richiedente ha l'obbligo di richiedere tante concessioni pari al numero delle unità immobiliari da esso costituite, in quanto costituente utenza autonoma e per la quale è fissata la Tariffa per il consumo dell'acqua, pertanto dovrà essere installato un misuratore per ogni singola utenza. Il contratto deve essere sottoscritto dal legale rappresentante della Società e/o dall'utente o da un suo legittimo rappresentante. Una copia del contratto, se richiesta sarà rilasciata all'utente una volta adempiute le formalità previste . Sono a carico dell'utente le spese di bollo per il contratto e tutte le spese inerenti e conseguenti come specificato nella Carta dei servizi ,*

Art. 6- *La Carta dei Servizi fa parte integrante del presente Regolamento, è redatta nel rispetto ed in conformità alle disposizioni del DPCM del 29/04/1999 e successive mm. ii ; è soggetta a revisione periodica, in ossequio alle vigenti disposizioni di Legge ed è approvata con Delibera del C.d.A. della Acque di Casalotto S.p.A. . Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura e nello stesso Regolamento; è pubblicata sul sito internet del Gestore che si impegna a dare ampia informazione all'utenza , così come per le eventuali future modifiche.*

Art. 7 - *Nel caso in cui la Acque di Casalotto S.p.A. per realizzare la fornitura, dovesse far passare le tubazioni su proprietà di terzi, e comunque non di proprietà pubblica, il richiedente dovrà far pervenire il relativo nulla osta per servitù di acquedotto secondo le disposizioni tecniche impartite.*

Art. 8 - *La decorrenza del contratto avviene dalla data di sottoscrizione i qualunque giorno dell'anno, esso scadrà comunque il 31 Dicembre di ogni anno. Qualora l'utente intenda disdire il contratto deve avvisare con lettera raccomandata e/o mediante fax (allegando copia del documento di riconoscimento in corso di validità) la Società almeno un trenta giorni prima della scadenza. I contratti non disdetti s'intendono rinnovati per tutto l'anno solare successivo. Le concessioni si intendono risolte nei casi previsti dalla legge , dal Regolamento e dalla Carta dei servizi .*

Art. 9 - *In qualunque caso di subentro di utenza, tanto l'utente che cessa, quanto quello che intende subentrare deve darne immediata comunicazione scritta alla Società e/o recarsi presso gli Uffici della Società compilando l'apposito modulo . In caso di trasferimento della proprietà dell'immobile il concessionario sarà liberato dei suoi impegni verso la Acque di Casalotto S.p.A. solo quando il suo subentrante avrà assunto per conto proprio la concessione. La mancata osservanza delle norme di cui sopra dà facoltà alla Società di sospendere la fornitura dell'acqua.*

Art. 10 - *Tutte le spese riguardanti tasse e bolli , subentri, cessazioni e variazioni di qualsiasi natura, sono a carico degli utenti interessati.*

Art. 11 - *La Acque di Casalotto S.p.A. non assume responsabilità alcuna per interruzioni di flusso o per diminuzioni di carico, essa si impegna però a provvedere al ripristino del servizio nel più breve tempo possibile. Agli effetti del presente Regolamento sono considerati usi domestici quelli che riguardano le soddisfazioni comuni della vita, la pulizia e la buona conservazione della casa e dei suoi accessori. Sono altresì considerate concessioni ad uso domestico quelle fatte per le sale da barba, i caffè, i ristoranti gli alberghi ed altri locali simili, nonché gli stabilimenti balneari. Tutte le altre concessioni per usi non contemplati nel primo capoverso del presente articolo sono da considerarsi come fatte per uso industriale. La quantità minima di acqua per ogni concessione da uso domestico rimane fissata in litri 250 giornalieri – un quarto di metro cubo ogni 24 ore – la quantità media in litri 500 e quella massima in litri 1000 giornalieri. Qualora venga a mancare la disponibilità per nuove concessioni di acqua per uso domestico, alla data di*

scadenza del contratto possono essere, in tutto o in parte, revocate le concessioni per uso industriale. Saranno revocate prima le concessioni fatte ad industrie che non sono indispensabili all'economia e alla sanità della popolazione, in relazione alla portata delle singole diramazioni sulle quali vengono eseguiti i nuovi allacciamenti.

Art. 12 - L'acqua viene somministrata a contatore , gli apparecchi di misura sono da installare preferibilmente sul prospetto esterno della proprietà privata dell'utente, ed in ogni caso in luogo accessibile agevolmente da parte del personale della Società . Nel caso di fornitura a Compendi immobiliari (a titolo esemplificativo e non esaustivo : Condomini aventi strade interne) , la Società procede ad installare un contatore Generale di controllo , ciò al fine di individuare le differenze dei consumi per cause non dipendenti dalle Acque di Casalotto S.p.A., la installazione è regolata dal contratto di fornitura al Compendio . Il contatore generale di controllo installato individua il limite di responsabilità tecnica ed operativa della Società e la differenza fra i consumi rilevati ai singoli contatori , raffrontati con quelli del contatore generale di controllo, vengono fatturati ripartiti ai Condomini/Utenti con la voce " ALTRO CONSUMO " .

Art. 13 - La Acque di Casalotto S.p.A ha la facoltà di determinare il punto di presa sulla rete stradale e quello ove dovranno installarsi i contatori. A cura della Società ed a spese del proprietario dell'immobile saranno eseguite le opere di derivazione dell'acqua dalla condotta principale fino al contatore. Il richiedente all'atto della domanda dovrà pagare l'importo dovuto. Nei tempi previsti dalla Carta dei servizi, l'Ufficio incaricato provvederà alla elaborazione del preventivo di spesa che dovrà essere accettato, . Le tubazioni e l'impianto posto prima del contatore e quanto inerente , resteranno di proprietà della Società, che ne assume la manutenzione. Le opere di derivazione dalla condotta principale e relativi accessori fino all'apparecchio di misurazione compreso, costituiscono la " opera di presa". Le prese vengono eseguite a cura della Acque di Casalotto S.p.A., nel luogo e con le norme da essa fissate. Le "prese" verranno dimensionate in rapporto alle caratteristiche della richiesta. Dopo il misuratore la Società applicherà una valvola di ritegno " a clapet " ed " un passante a sfera di chiusura . l'Utente potrà a sua discrezione installare un riduttore di pressione e/o un filtro . La tubazione susseguente al misuratore e per un tratto non inferiore ad un metro dovrà essere dello stesso diametro della condotta di arrivo.

Art. 14 - La Acque di Casalotto S.p.A provvede alla installazione di contatori opportunamente sigillati e certificati dalla pinza a sigillo assegnata ad ogni dipendente della Società. Proprietaria del contatore è la Società ed il costo della sua installazione è a totale carico dell'utente mentre i costi per la manutenzione e la eventuale sostituzione del contatore sono ricompresi nella Tariffa come riportata nella Carta dei servizi. Gli apparecchi di misura e l'impianto di adduzione sino al contatore sono collocati dalla Società, previa la predisposizione da parte dell'utente di nicchia provvista di sportello preventivamente concordata con i tecnici della Società e nel punto che questa ritiene più adatto, possibilmente nell'ingresso dello stabile o in prossimità di recinzione ed in ogni caso in luogo accessibile agevolmente da parte del personale del Gestore . I contatori, all'atto della loro installazione, una volta controllata la loro funzionalità, verranno piombati con i sigilli della Società. La manomissione dei sigilli darà luogo ad ogni azione di legge e all'applicazione della sanzione prevista dalla Carta dei Servizi .

Art. 15 - La Acque di Casalotto S.p.A. si riserva di compiere, in qualsiasi momento, le modifiche della presa che riterrà opportune, dando preavviso all'utente della interruzione della fornitura. Qualora le modifiche venissero richieste dall'utente e ritenute opportune dalla Società essa provvederà alla loro esecuzione a carico dell'utente e previo il pagamento del costo preventivato. La Acque di Casalotto S.p.A. provvederà a suo carico alla manutenzione di quanto è di sua proprietà.

Art. 16 - L'utente è responsabile in caso di eventuali guasti, manomissioni, furti ecc. di quella parte di tubazione e della presa che detiene ed in ogni caso di quella parte posta dopo il contatore ; nel caso che la somministrazione sia fatta in favore di un compendio immobiliare è responsabile di quella parte di tubazione e della presa che è posta dopo il contatore generale. Nel caso si verificassero guasti o deficienze di qualsiasi genere l'utente dovrà darne immediato avviso alla Società per i provvedimenti del caso. L'utente dovrà, altresì, avere le precauzioni necessarie affinché nella eventualità di una rottura di una qualsiasi parte della

presa non abbiano a verificarsi danni per allagamenti ed altro, danni che, anche se causati da terzi, non potranno mai addebitarsi alla Acque di Casalotto S.p.A.

Art. 17 - La Acque di Casalotto S.p.A. si riserva sempre il diritto di visitare e/ ispezionare a mezzo dei suoi incaricati, senza preavviso ed in qualsiasi momento gli impianti e gli apparecchi destinati alla adduzione ed alla distribuzione dell'acqua negli stabili, In particolar modo dovrà essere lasciato libero accesso agli incaricati della lettura dei contatori ed ogni altra e/o qualsiasi attività inerente il servizio prestato e/o necessaria per il suo espletamento.

Art. 18 - Se, durante l'esercizio, l'utente ritiene che l'apparecchio non funzioni regolarmente, potrà richiedere la verifica alla Società previo il versamento di un deposito cauzionale, che verrà rimborsato nel caso che il contatore abbia un errore superiore del + 5% (tolleranza massima) ovvero tale deposito verrà incamerato a fronte dei costi sostenuti per la verifica . La Acque di Casalotto S.p.A. provvederà alla sostituzione del contatore, quando si rileva che lo stesso non è perfettamente funzionante, le cui spese rientrano tra quelle contrattuali. Nel caso di constatati errori al contatore il consumo verrà determinato sulla media dei consumi dei tre anni precedenti.

Art. 19 - L'utente dovrà versare un deposito a garanzia . Tale deposito potrà a giudizio della Acque di Casalotto S.p.A. essere in seguito aumentato per quegli utenti per i quali il consumo dell'acqua in un semestre risultasse superiore a quello previsto. La Società tratterà questa somma a garanzia del pagamento di tutti i suoi crediti per il servizio dell'acqua potabile e potrà rivalersene fino a concorrenza di quanto dovuto. Detto deposito verrà restituito alla scadenza della concessione, una volta liquidata ogni pendenza con la Società .

Art. 20 - La lettura del contatore viene effettuata di norma ogni sei mesi. Qualora non sia possibile stabilire la quantità di acqua consumata a causa del constatato irregolare funzionamento del contatore, per guasto o per altro motivo, il consumo verrà calcolato sulla base della media dell'anno precedente. Ultimate le letture l'utente riceverà la fattura contenente l'indicazione del consumo effettivo e l'importo complessivo da pagare a mezzo bollettini di c/c postale o con altro mezzo consentito.

Art. 21 - La Tariffa è quella a suo tempo determinata dal C.I.P.E. , come successivamente variata in conformità alle Delibere dell'Autorità per l'Energia elettrica , il Gas e Sistema idrico (A.E.E.G.S.I.) , che al fine della conoscenza è pubblicata sulla G.U.R.S. . Essa pertanto subirà le eventuali modifiche che verranno autorizzate dalle competenti Autorità di controllo e Regolazione (A.A.T.O. 2 Catania). Gli importi per i canoni di presa, consumo di acqua etc., si pagano in rate trimestrali alla scadenza riportata nella fattura.

Art. 22 - L'acqua viene pagata in base al consumo registrato dall'apparecchio di misura applicando le Tariffe vigenti che saranno determinate dall'Autorità A.E.E.G.S.I. Nelle fatture viene indicata l'eventuale morosità alla voce estratto conto . Il ritardato pagamento della fattura oltre il 15° (quindicesimo) giorno dalla scadenza indicata comporterà per l'utente l'addebito dell'indennità di mora nella misura del 6% (seipercento) . Superati i 90 (novanta) giorni di ritardo , sulla somma dovuta verranno applicati gli interessi legali .

Art. 23 - Decorsi 90 (novanta) giorni dalla scadenza della fattura, la Società , procederà alla riduzione del flusso idropotabile dell' 80 -90 % , ciò a seguito della accertata morosità per una o più fatture . E' d'obbligo trasmettere o consegnare agli Uffici della Società copia del documento che attesti l'avvenuto pagamento. La riduzione della erogazione è effettuata nei giorni feriali con esclusione del Venerdì e del Sabato. Il ripristino del flusso al 100% è soggetto al pagamento delle spese Tecniche et Amministrative come previste dalla Carta dei Servizi.

Art. 24 - La morosità determinata dal mancato pagamento di 2 (due) bollette, dà luogo alla sospensione della erogazione senza ulteriore avviso ed alla disdetta del contratto per grave inadempimento . L'Utente è preavvisato della morosità, con apposita evidenziazione nella fattura . La sospensione della erogazione è effettuata nei giorni feriali con esclusione del venerdì e del sabato. Nel caso in cui è in corso la sospensione della erogazione e l'Utente ha pagato la morosità, dovrà corrispondere alla Società in ogni caso il costo della sospensione della erogazione, così come previsto nella Carta dei Servizi. Nel caso di sospensione della

somministrazione e della avvenuta disdetta del contratto d'Ufficio per grave inadempimento , l'Utente dovrà procedere alla stipula di un nuovo contratto pagando gli inerenti oneri come previsti dalla Carta dei servizi.

Art. 25 - L'acqua fornita deve essere esclusivamente consumata per l'unità immobiliare per la quale è concessa, con divieto assoluto di subconcessione.

Art. 26 - Se i Tecnici incaricati della Società , nelle loro visite di ispezione riscontrassero irregolarità in qualsiasi parte dell'impianto, o infrazioni al presente Regolamento, od in genere opere non autorizzate, la Società previa comunicazione scritta ingiungerà all'utente di eliminare la irregolarità o l'inadempimento assegnando un termine per adempiere. Nel caso l'utente non adempia nei termini assentiti la Acque di Casalotto S.p.A. avrà la facoltà di sospendere senz'altro la fornitura dell'acqua .

Art. 27 - Nel caso di constatata manomissione dei sigilli apposti dalla Acque di Casalotto S.p.A. , l'utente sarà tenuto a pagare le penalità previste dalla Carta dei Servizi.

Art. 30 - Gli utenti che violassero le norme contrattuali o comunque recassero danni agli impianti, al servizio, o alle proprietà della Società saranno passibili della immediata sospensione della erogazione, salva ogni altra ragione ed azione in sede civile o penale.

Art. 28 - La Acque di Casalotto S.p.A. si riserva di modificare il presente Regolamento al fine di adeguarlo nel tempo alle Leggi ed a quanto inerente, per una più razionale ed efficiente somministrazione del servizio. Tali modifiche si intendono obbligatorie anche per coloro che sono già utenti, salvo il diritto di recesso da esercitarsi per iscritto alla Società, entro il termine di tre mesi, a datare dal mese successivo a quello della comunicazione. L'eventuale deroga ad uno o più articoli del presente Regolamento non implica novazione dei rimanenti i quali resteranno immutati.

Carta dei servizi

Presentazione del Soggetto erogatore

Il soggetto erogatore del servizio di distribuzione dell'acqua potabile è la **Acque di Casalotto S.p.A.** con sede in Aci Castello Via XXI Aprile n° 81 con capitale sociale di € 397.400,00 int. vers. , partita I.V.A. 00131630873 , Registro delle Imprese C.C.I.A.A. di Catania n° 2.369 , mail della Società : info@acquedicasalotto.it , PEC acquedicasalotto@legalmail.it

Utenti serviti al 31.12.2017 n° 16.400 nei Comuni di : Aci Castello , Acicatena , Aci S. Antonio , Gravina di Catania , San Gregorio di Catania , Sant'Agata Li Battiati , Tremestieri Etneo e Valverde

Premessa

La Carta fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio e costituisce l'elemento integrativo dei contratti di fornitura ,prefiggendosi il raggiungimento degli obiettivi :

- il miglioramento del rapporto tra i clienti e fornitori dei servizi
- il miglioramento della qualità dei servizi forniti

La Carta del servizio assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore .

1. Riferimenti legislativi

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del quadro normativo di settore:

- a) Testo unico sulle opere idrauliche n° 523 del 1904;
- b) Testo unico sulle acque n° 1775 del 1933;
- c) Legge 4 febbraio 1963, n° 129, riguardante il Piano regolatore generale degli acquedotti;
- d) Legge 08 luglio 1986, n° 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- e) Legge 5 gennaio 1994, n° 36, di riforma e riordino del settore risorse idriche;
- g) Legge 21 gennaio 1994, n° 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- h) Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n.112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997,
- l) Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.258 "Disposizioni correttive e integrative del decreto legislativo 11 maggio 1999, n.152, in materia di tutela delle acque dall'inquinamento, a norma dell'articolo 1, comma 4, della legge 24 aprile 1998, n.128".
- l) Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"
- m) in particolare la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:
- n) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- o) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici;
- p) Legge 11 luglio 1995, n° 273 "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- q) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n°36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA, direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico Integrato, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;
- r) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- s) Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59";

1.2 Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

La presente Carta del Servizio della Acque di Casalotto S.p.A. costituisce integrazione dei contratti di fornitura di cui al Regolamento del Servizio idrico, è stata approvata con provvedimento del Consiglio di Amministrazione della società in data **28 Marzo 2018**, è **soggetta a revisione dinamica**, in ossequio alle vigenti Leggi e Norme .

Le precedenti edizioni sono state approvate con **Delibera del C.d.A. del 25 gennaio 2012**, indi , con **Delibera del C.d.A. del 24 giugno 2014** anche al fine di integrarla con le disposizioni dell'A.E.E.G.S.I. al riguardo del Deposito cauzionale . La **presente edizione è stata aggiornata ed approvata con Delibera del C.d.A. del 28 Marzo** , anche al fine di integrarla **delle disposizioni dell'A.E.E.G.S.I. cui alla Deliberazione n° 655/ 2015/ R/ IDR. " Qualità contrattuale del S.I.I. " e Deliberazione n° 917/ 2017/ R/ IDR. " Qualità Tecnica .** Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nello stesso Regolamento " Utenti Acque di Casalotto ".

1.3 Associazione dei Consumatori

La presente Carta del Servizio della Acque di Casalotto S.p.A., predisposta dalla Società è stata preventivamente sottoposta alla valutazione della FederConsumatori Etnea Sud - Federazione sub provinciale di Consumatori ed Utenti con sede legale in Mascalucia Via Alessandro Volta n. 1/A e da questa dopo un intenso confronto condivisa come da comunicazione del 21 maggio 2014 .

SEZIONE I

Principi generali

UGUAGLIANZA

L'uguaglianza degli Utenti nei confronti della Società Acque di Casalotto p. A. , è attuata attraverso il Regolamento di distribuzione dell'acqua potabile che disciplina in via generale i rapporti tra gli Utenti e l'Azienda, specifica le norme in base al quale s'instaura, si svolge, si modifica e si estingue il rapporto contrattuale, gli obblighi e i diritti delle parti.

IMPARZIALITA'

La Acque di Casalotto S.p.A. s'impegna attraverso le proprie norme regolamentari e procedurali a trattare in modo univoco situazioni analoghe, evitando, ove possibile, di lasciare alla discrezione degli operatori le decisioni da assumere su un determinato affare. I provvedimenti negativi saranno codificati e ipotizzati negli strumenti regolamentari e idoneamente motivati.

CONTINUITA'

La Acque di Casalotto S.p.A. s'impegna a garantire all'Utenza la continuità del servizio di erogazione e ove si verifichi l'interruzione per scarsità o guasti ad attuare interventi sostitutivi e ove possibile a preavvisare l'Utenza.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso agli atti aziendali che lo riguardano nei limiti e con le modalità previste dalla legge 241/90 e dal Regolamento aziendale di accesso. Analogo diritto è riconosciuto alle associazioni portatrici d'interessi pubblici diffusi.

Il reclamo ed i suggerimenti pervenuti dall'Utenza sono intesi come contributi al miglioramento del servizio e come tali sottoposti ad analisi e valutazione.

COMPORTEMENTO del PERSONALE

L'Azienda s'impegna ad adottare nella propria organizzazione metodologie, procedure e controlli che prevedano da parte del personale, che ha rapporti con l'Utenza, la massima disponibilità e cortesia.

Il personale dovrà identificarsi anche nei rapporti personali, telefonici ed epistolari.

COMPENSIBILITA' delle COMUNICAZIONI

Qualunque comunicazione, anche simbolica, rivolta all'Utenza dovrà essere vagliata sotto il profilo della semplicità, efficacia e comprensibilità.

CONDIZIONI di FORNITURA

In allegato alla presente Carta sono allegare le condizioni generali di fornitura estratte dal contratto di somministrazione.

EFFICACIA ed EFFICIENZA

L'azione dell'Azienda è improntata ad elevare il livello di efficacia ed efficienza del servizio. A tale scopo adotta soluzioni tecnologiche ed organizzative di massimizzazione del risultato e di semplificazione e chiarezza nei rapporti con l'Utente.

SEZIONE II

Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi

IMPIANTI

- * *Serbatoi n. 9 per mc. 10.000 complessivi*
- * *Impianti sollevamento n. 11*
- * *Fabbricati n. 4*
- * *Opere di Trasporto Km. 9 in proprietà*
- * *Reti distribuzione Km. 198 (di cui Km. 65 dei Comuni con gestione in convenzione)*

SERVIZI

La Acque di Casalotto S.p.A. gestisce il servizio di distribuzione dell'acqua potabile nei Comuni sopra descritti mediante adduzione e distribuzione interna fino alle utenze diffuse .

La Società fornisce acqua al contatore ai Comuni di Acicatena e Acireale ; il Servizio è gestito direttamente dagli stessi comuni.

Il servizio di fognatura relativo al comune di Acicastello è gestito dallo stesso comune , il quale comunica la Tariffa e le strade servite dal Servizio, la Società calcola il dovuto sui consumi idropotabili conturati e provvede alla tariffazione ed all'incasso, indi rendiconta e versa le somme all'Ente ; inoltre incassa per conto del Comune canoni e diritti di cui alle legge 319/76 e successive modifiche ed integrazioni .

SEZIONE III

Impegni e standard di qualità e modalità di verifica

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitativi o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità costituiscono il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Il livello di servizio promesso è il valore prefissato nella presente Sezione, da parte della Acque di Casalotto S.p.A., in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard è formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico (ad esempio: numero di giorni occorrenti per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla firma del contratto da parte degli Organi sociali) o generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli).

Lo standard è talvolta formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (ad esempio: cortesia del personale).

Il raggiungimento e il miglioramento nel tempo dello standard costituisce per l'Azienda un obiettivo che concretizza i risultati del processo di miglioramento della qualità del servizio e costituisce, inoltre, un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'Azienda verifica periodicamente i livelli di qualità del servizio conseguiti ed utilizza i dati per definire i piani di miglioramento progressivo del servizio.

I risultati conseguiti sono resi noti all'Utenza mediante pubblicazione sul sito Web www.acquedicasalotto.it

LIVELLO MINIMO di SERVIZIO

La Acque di Casalotto S.p.A. assicura, in condizioni di normale funzionamento l'erogazione alla bocca di presa di litri 150 al giorno ad utenza di acqua potabile, fatte salve le crisi idriche di scarsità o le interruzioni per manutenzione programmata e non, con esclusione delle Utenze che trovano in zone particolarmente svantaggiate con una diversa quota minima piezometrica.

La portata minima erogata al punto di consegna è di 0,10 l/s per ogni unità abitativa con un carico idraulico di 3 mt al punto di consegna .

Il carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non deve superare i 20 Mt.

Lo stato dei luoghi ed il contratto può prevedere, per zone particolarmente svantaggiate, una diversa quota minima piezometrica e l'obbligo di installazione di vasca/e di accumulo con consegna alla bocca di presa ; per la conformazione geologica e altimetrica in alcune zone è d'obbligo che l'utente installi idonei riduttori di pressione .

Il sollevamento è a carico dell'Utente ; per i fabbricati di altezza superiore a quella prevista dagli strumenti urbanistici , il contratto prevede deroghe alle quote piezometriche e/o dallo stato fattuale dei luoghi e delle tubazioni.

I valori sopra indicati si riferiscono alle utenze domestiche, per le altre utenze non domestiche o altra tipologia di utenza si applicano i livelli minimi sopra indicati ad eccezione della quantità minima giornaliera ad utenza di litri 150 e della portata minima di 0.10 l/s.

STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE- Tabella A

In ottemperanza alla Deliberazione 655/2015/R/IDR dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente che approva il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII), la Carta del Servizio è stata integrata degli indici di qualità contrattuale definiti nel Testo integrato RQSII.

STANDARD SPECIFICI E GENERICI RELATIVI ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE- Tabella A

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Decorrenza	Indennizzo
<i>Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo</i>	<i>Specifico</i>	<i>20 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente</i>	<i>€ 30,00</i>

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Decorrenza	Indennizzo
<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice</i>	<i>Specifico</i>	<i>15 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Percentuale minima esecuzione dell'allaccio idrico complesso entro 30 giorni lav</i>	<i>Generale</i>	<i>≤ 30 giorni</i>	<i>Id. c.s.</i>	<i>90 % delle singole prestazioni</i>
<i>Tempo di attivazione, della fornitura</i>	<i>Specifico</i>	<i>5 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore</i>	<i>Specifico</i>	<i>5 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità</i>	<i>Specifico</i>	<i>2 giorni feriali</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di disattivazione della fornitura</i>	<i>Specifico</i>	<i>7 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di esecuzione della voltura</i>	<i>Specifico</i>	<i>5 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo</i>	<i>Specifico</i>	<i>20 giorni</i>	<i>Id. c.s.</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di esecuzione di lavori semplici</i>	<i>Specifico</i>	<i>10 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro 30 giorni lav</i>	<i>Generale</i>	<i>≤ 30 giorni</i>	<i>Id. c.s.</i>	<i>90 % delle singole prestazioni</i>
<i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti</i>	<i>Specifico</i>	<i>3 ore</i>	<i>-</i>	<i>€ 30,00</i>

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Decorrenza	Indennizzo
<i>Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore</i>	<i>Generale</i>	<i>7 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento</i>	<i>90 % delle singole prestazioni</i>
<i>Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, comunicate entro le precedenti 24 ore</i>	<i>Generale</i>	<i>24 ore</i>	<i>Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di intervento per la verifica del misuratore</i>	<i>Specifico</i>	<i>10 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco</i>	<i>Specifico</i>	<i>10 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</i>	<i>Specifico</i>	<i>30 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante</i>	<i>Specifico</i>	<i>10 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</i>	<i>Specifico</i>	<i>10 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	<i>Specifico</i>	<i>10 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</i>	<i>Generale</i>	<i>3 ore</i>	<i>Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento</i>	<i>90 % delle singole prestazioni</i>
<i>Tempo per l'emissione della fattura</i>	<i>Specifico</i>	<i>45 giorni solari</i>	<i>Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa</i>	<i>€ 30,00</i>

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Decorrenza	Indennizzo
<i>Periodicità di fatturazione N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi</i>	<i>Specifico</i>	<i>2/anno se consumi ≤ 100mc</i>	<i>2/anno se consumi ≤ 100mc</i>	<i>€ 30,00</i>
		<i>3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc</i>	<i>4/anno se 100mc < consumi ≤ 500mc</i>	
		<i>4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc</i>	<i>6/anno se 500mc < consumi ≤ 2000mc</i>	
		<i>6/anno se consumi > 3000 mc</i>	<i>12/anno se consumi > 2000 mc</i>	
<i>Termine per il pagamento della bolletta</i>	<i>Specifico</i>	<i>20 giorni solari</i>	-	
<i>Tempo per la risposta a reclami</i>	<i>Specifico</i>	<i>30 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni</i>	<i>Generale</i>	<i>30 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta</i>	<i>€ 30,00</i>
<i>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</i>	<i>Generale</i>	<i>30 giorni</i>	<i>Id. c.s.</i>	<i>95 % delle singole prestazioni</i>
<i>Tempo di rettifica di fatturazione</i>	<i>Specifico</i>	<i>60 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta</i>	<i>€ 30,00</i>

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Decorrenza	Indennizzo
<i>Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto</i>	<i>Generale</i>	<i>60 minuti</i>	<i>Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto</i>	<i>95 % delle singole prestazioni</i>
<i>Tempo medio di attesa agli sportelli</i>	<i>Generale</i>	<i>20 minuti</i>	<i>Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto</i>	<i>Media sul totale delle prestazioni</i>
<i>Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</i>	<i>Specifico</i>	<i>5 giorni</i>	<i>Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e-o depurazione della medesima richiesta</i>	<i>€ 30,00</i>

I tempi di cui alla tabella A s'intendono al netto di quelli eventualmente necessari per permessi o nulla osta di terzi per attraversamento o simili e ove non necessitino potenziamenti o estendimenti della rete o degli impianti.

In tali casi sarà data comunicazione circa la fattibilità e i tempi di realizzazione.

I tempi di cui alla tabella che precede hanno validità ove l'Utente abbia adempiuto a quanto di sua spettanza.

STANDARD DI ACCESSO AL SERVIZIO - Tabella B

Attività	Tempi
<i>Periodo di apertura al pubblico degli uffici</i>	<i>almeno 24 ore a settimana per almeno 5 giorni, di cui almeno 4 ore al mattino e 2 ore in almeno due pomeriggi su appuntamento con il Front-Office</i>
<i>Svolgimento pratiche per corrispondenza</i>	<i>modifica ed estinzione del rapporto contrattuale, contestazioni fatture, autolettura</i>
<i>Svolgimento di pratiche telefoniche</i>	<i>Segnalazione perdite contatore, auto lettura, segnalazione guasti.</i>
<i>Modalità di effettuazione dei pagamenti</i>	<i>Mediante bollettino di conto corrente postale, Banche convenzionate, Bonifico bancario, Bancomat, SEPA; on-line con Carta di credito.</i>

STANDARD di GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE Tabella C

Attività	Tempi
<i>Modalità rilevazione consumi</i>	<p><u>Semestrale per le utenze private con lettura del contatore .</u></p> <p><i>I consumi fatturati sono riferiti al Semestre precedente quello di emissione della fattura detraendo l'acconto dal totale dovuto.</i></p> <p><i>Gli acconti sono calcolati con il metodo pro die, con riferimento ai consumi dell'anno precedente rapportati a 90 giorni .</i></p> <p><u>Trimestrale per Comuni e Grandi Utenti mediante lettura del contatore.</u></p> <p><i>I consumi fatturati sono riferiti al trimestre precedente a quello di emissione della fattura.</i></p> <p><i>Esempio : la 1a emissione 2012 è riferita ai consumi del periodo Ottobre – Dicembre 2011</i></p>
<i>Procedimento di fatturazione</i>	<i>mediante inserimento della lettura (data Entry) su strumenti informatici, sviluppo della fatturazione con software specifico e invio degli elaborati per la stampa e spedizione mediante il servizio di posta elettronica alle Poste Italiane - Postel S.p.A. o altro fornitore ove designato</i>
<i>Possibilità di auto lettura</i>	<p><i>è attivo per l'Utenza un Numero Verde a chiamata gratuita per comunicare l'auto lettura .</i></p> <p><i>Mediante accesso riservato all'utente nel sito web www.acquedicasalotto.it , è possibile comunicare l'auto lettura</i></p> <p><i>Le letture vengono effettuate nei mesi di Dicembre, Marzo, Giugno, Settembre , inoltre l'auto lettura può essere comunicata presso i nostri Uffici , sia con telefax che per posta.</i></p>
<i>Rettifiche di fatturazione</i>	<i>Prima della stampa delle fatture viene verificata la congruità dei dati e ove emergano dati palesemente errati è ricontrollato il dato fornito dal letturista e ove necessario eseguita una nuova lettura</i>
<i>Pagamenti in ritardo oltre il 15° giorno dalla scadenza (indennità di mora)</i>	<i>Verrà addebitata l'indennità di mora del 6% per i pagamenti effettuati dopo il 15° (quindicesimo) giorno dalla scadenza indicata nella fattura .</i>
<i>Pagamenti in ritardo oltre il 90° giorno dalla scadenza (interessi legali)</i>	<i>Verranno addebitati gli interessi legali per i pagamenti effettuati oltre il 90° (novantesimo) giorno dalla scadenza indicata in fattura</i>
<i>Pagamenti eccessivi</i>	<p><i>Ove il pagamento sia eccedente per errore di fatturazione o lettura il credito viene detratto sulla successiva bolletta, salvo il caso in cui l'Utente ne richieda la restituzione.</i></p> <p><i>Il termine per quest'ultimo caso è di giorni 20 lavorativi dalla ricezione della richiesta.</i></p>

Attività	Tempi
<i>Riduzione del Flusso idropotabile</i>	<p>Decorsi 30 (trenta) giorni dalla scadenza della fattura, la Società , procederà alla riduzione del flusso idropotabile dell' 80 -90 % , ciò a seguito della accertata morosità per una o più fatture .</p> <p>E' d'obbligo trasmettere via fax o consegnare agli Uffici della Società copia del documento che attesti l'avvenuto pagamento.</p> <p>La riduzione della erogazione è effettuata nei giorni feriali con esclusione del venerdì e del sabato.</p> <p>Il ripristino del flusso al 100% è soggetto al pagamento delle spese Tecniche et Amministrative riportate nella Sezione V - Riepilogo dei costi e dei diritti</p>
<i>Sospensione della erogazione per morosità</i>	<p>La morosità determinata dal mancato pagamento di due bollette oppure dalla non accettazione della fattura, dà luogo alla sospensione della erogazione.</p> <p>L'Utente è preavvisato della morosità, con apposita evidenziazione nella fattura .</p> <p>La sospensione della erogazione è effettuata nei giorni feriali con esclusione del venerdì e del sabato.</p> <p>Nel caso in cui è in corso la sospensione della erogazione e l'Utente ha pagato la morosità, dovrà corrispondere alla Società in ogni caso il costo della sospensione della erogazione, così come previsto nella tabella alla Sezione V.</p>
<i>Ripristino della fornitura chiusa per morosità</i>	<p>Effettuato e dimostrato il pagamento della morosità e delle spese di riallaccio e quant'altro dovuto, l'Utente ottiene il ripristino dell'erogazione in tre giorni lavorativi, escluso dal conteggio quello in cui è ricevuta dal protocollo la documentazione probante.</p>
<i>Erronea azione per morosità</i>	<p>Qualora venga accertata l'erronea azione di morosità l'Azienda dispone per l'annullamento degli atti e comunicazioni emanate e dispone per l'immediato ripristino dello stato dei luoghi senza alcuna spesa per l'Utente.</p> <p>In tal caso l'utente verrà ristorato a titolo di risarcimento per il disagio patito , mediante l'accredito sulla fattura di € 5,00 per ogni giorno di patita sospensione o riduzione del flusso idropotabile .</p>
<i>Addebito al subentrante della morosità pregressa</i>	<p>La morosità pregressa non è addebitabile , salvo il caso dell'erede subentrante nell'utenza per successione e quanto è previsto “ nei casi di diniego” nelle Condizioni Generali di fornitura di cui alla presente Carta dei Servizi.</p>

<p><i>Verifica del contatore</i></p>	<p><i>L'Utente può richiedere il controllo della funzionalità del contatore, il costo per tale operazione è di € 100,00 (I.V.A. compresa) che verrà incamerato inizialmente quale deposito cauzionale.</i></p> <p><i>Il contatore è ritenuto funzionante quando l'errore di misurazione rilevato, ha uno scostamento inferiore al +5% oppure al -5% .</i></p> <p><i>Nel caso di accertato irregolare funzionamento la somma versata verrà rimborsata, oppure verrà incamerata dalla Società quale costo del servizio reso ove sia accertato il regolare funzionamento del contatore .</i></p> <p><i>Il risultato della verifica è comunicato all'Utente telefonicamente, se non rintracciato telefonicamente viene comunicato per iscritto .</i></p> <p><i>I consumi, in caso di accertato mal funzionamento, sono calcolati sulla media dei consumi dell' anno precedente.</i></p> <p><i>In caso di mancanza di riferimenti di consumo dell' anno precedente si applica la media giornaliera del periodo di regolare funzionamento.</i></p> <p><i>In mancanza di alcun riferimento i consumi sono pari a mc. 182 per anno solare.</i></p> <p><i>Nella eventualità che il contatore risulti non funzionante e l'errore di misurazione è superiore al -5% , la Società non procederà ad alcun ricalcolo dei consumi in suo favore.</i></p>
<p><i>Verifica livello pressione</i></p>	<p><i>L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione, con esclusione delle utenze in cui vi sia stata deroga alla quota minima piezometrica o sia ubicata in zona particolarmente svantaggiata, previsto nel contratto o fattuale.</i></p> <p><i>La verifica è effettuata entro 30 giorni dalla richiesta. La spesa per tale verifica è di € 50,00 (iva compresa).</i></p> <p><i>Nulla è dovuto in caso di accertato inferiore livello di pressione.</i></p> <p><i>L'Utente può assistere alla verifica.</i></p>

AGEVOLAZIONI e CASI PARTICOLARI Tabella D

<p><i>Rateazione delle Morosità</i></p>	<p><i>Su istanza dell'utente la Società concede la rateazione del debito per un massimo di 6 rate mensili consecutive , applicando sulle somme dovute gli interessi legali calcolati dal novantesimo giorno dalla data di scadenza di ogni fattura .</i></p> <p><i>La Rata mensile sarà non inferiore ad € 50,00 ciascuna .</i></p> <p><i>L'istanza è da presentare presso gli Uffici della Società compilando il modulo da questa predisposto .</i></p> <p><i>Il mancato pagamento anche di una sola rata, fa decadere dall'agevolazione.</i></p>
<p><i>Rateazione del Deposito Cauzionale</i></p>	<p><i>Il Deposito cauzionale su richiesta dell'Utente potrà essere addebitato nelle tre bollette che verranno emesse successivamente alla stipula del contratto</i></p>
<p><i>Consumi anomali , perdita idropotabile dall'impianto posto dopo il contatore dell'utente singolo</i></p>	<p><i>Ove l'utente rilevi consumi anomali derivati da perdite accidentali dall'impianto posto dopo il contatore può richiedere che i " consumi anomali " siano fatturati con la tariffa della seconda fascia.</i></p> <p><i>L'utente dovrà presentare l'istanza, descrivendo i fatti ed allegando copia della fattura dell'avvenuta riparazione rilasciata da Ditta abilitata alla esecuzione di lavori su impianti idropotabili .</i></p> <p><i>I consumi anomali da fatturare in seconda fascia sono quelli dati dalla differenza tra i consumi rilevati con lettura del contatore e quelli ordinari.</i></p> <p><i>Il consumo ordinario preso a riferimento da detrarre ai consumi anomali è quello massimo degli ultimi tre anni rilevato dalla lettura dei contatori .</i></p>

<p>Consumi anomali per perdite occulte dalle tubazione e/o condotte di proprietà del Condominio e/o del Compendio immobiliare, poste dopo il contatore Generale e sino alla batteria dei singoli Utenti</p>	<p>Ove gli utenti del Condominio e/o Compendio immobiliare rilevino consumi anomali derivanti da perdite occulte negli impianti di distribuzione posti tra il Contatore generale e la batteria dei singoli Utenti ed hanno provveduto alla individuazione e riparazione della perdita ; la Società procederà ad applicare uno sconto del 30% sui volumi addebitati con la voce " 'Altro consumo' " alle seguenti condizioni: .</p> <p>L'amministratore pt del Condominio e/o Compendio immobiliare dovrà presentare apposita istanza, descrivendo i fatti ed allegando copia della fattura dell'avvenuta riparazione rilasciata da Ditta abilitata alla esecuzione di lavori su impianti idropotabili .</p> <p>La Società previo accertamento di quanto dichiarato, procederà alla elaborazione dello sconto del 30% sul maggiore importo addebitato a seguito della Tariffazione, per singola utenza, con accredito dello sconto nel primo periodo utile di fatturazione.</p>
<p>Conciliazione Camera di Commercio</p>	<p>La Società aderisce alla Conciliazione per il tramite della Camera Arbitrale e di Conciliazione della C.C.I.A.A. di Catania come da Regolamento depositato presso l'Ente camerale</p>
<p>Servizi accessibili gratuitamente dal Sito Web per gli Utenti della Società</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Prelievo dal sito web copia fatture * Storico dei consumi , dei pagamenti e morosità * Richiesta cambio recapito delle fatture * Reclami generici * Richiesta di domiciliazione bancaria * Richiesta di conguaglio su fattura in acconto * Richiesta di Rettifica fattura su perdita occulta * Richiesta di rateazione * Richiesta di disdetta * Comunicazione auto lettura * Pagamento delle fatture * Attivazione dei nuovi servizi : <ul style="list-style-type: none"> o SMSInforma (comunicare la lettura via SMS, informare l'utente sull'esito delle pratiche); o NewsLetter (informare l'utente del periodo per la comunicazione delle letture, dell'emissione della fattura , di disservizi, etc....); o Bollett@WEB (aderire al servizio di bolletta on-line);
<p>Sportello on-line</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Richiesta preventivi; * Richiesta contratti ad uso potabile; * Richiesta contratti ad uso irriguo; * Richiesta Pronto Intervento; * Richiesta informazioni;
<p>Servizi gratuiti al Front Office</p>	<p>Visura catastale per la stipula del contratto di utenza</p>

GratiSiamo

La Acque di Casalotto S.p.A., al fine di sostenere ed aiutare nuclei familiari che dovessero trovarsi in difficoltà economiche, ha inteso dare una tangibile dimostrazione della crescente attenzione della Società alla valorizzazione del rapporto con l'Utente ed in particolare con quelli appartenenti alle fasce più deboli della collettività per aiutare i soggetti in difficoltà.

A tal fine la Acque di Casalotto S.p.A. si è resa disponibile ad erogare gratuitamente dall'anno 2010 , mc. 2.400 complessivi di acqua potabile alle seguenti condizioni:

- * apposizione di un nuovo contatore per mesi dodici (12) per n° 12 (dodici) utenti indigenti e per mc. 200 (duecento) pro capite nei dodici mesi ;*
- * la concessione di acqua potabile gratuita nei limiti indicati al punto precedente può essere riconosciuta al soggetto o al nucleo familiare in difficoltà , sulla base dei criteri determinati dall'amministrazione dell'Ente , a firma del Sindaco;*
- * la concessione di acqua potabile gratuita è concessa all'effettivo fruitore del servizio e non può essere concessa all'utente che, al momento della richiesta, risulti moroso;*
- * la concessione di acqua potabile gratuita non può essere riferita a consumi idro potabili non pagati o antecedenti alla richiesta né può essere trasformata in credito monetario;*
- * il costo della fornitura dell'acqua potabile e quanto altro inerente per il buon esito della iniziativa è posto a carico dei componenti del Consiglio di Amministrazione della Acque di Casalotto S.p.A. .*

CONTINUITA' DEL SERVIZIO - Tabella E

<p><i>Continuità del servizio</i></p>	<p><i>La Acque di Casalotto S.p.A. fornisce un servizio continuo. L'interruzione dell'erogazione può aver luogo solamente per :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. eventi di forza maggiore;</i> <i>2. guasti;</i> <i>3. manutenzioni.</i>
<p><i>Standard Specifici</i></p>	<p><i>Ad integrazione della deliberazione 917/2017/R/IDR dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico sono definiti i seguenti standard:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• S1 - Durata massima della singola sospensione programmata - 24 ore ;</i> <i>• S2 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile - 48 ore ;</i> <i>• S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura - 48 ore ;</i>
<p><i>Pronto intervento</i></p>	<p><i>Il servizio di pronto intervento a disposizione dell'Utenza nelle 24 ore ed è attivabile senza limitazione temporale , attraverso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- il numero verde 800-632.746 (segnalazione guasti e perdite) lasciando il messaggio che verrà valutato dall'operatore .</i> <i>- il numero di FAX 095 49 75 99 inviando la segnalazione</i> <p><i>L'Azienda effettua la prima valutazione di criticità e urgenza dell'inconveniente e fissa le priorità d'intervento.</i></p>
<p><i>Crisi idrica di scarsità</i></p>	<p><i>In caso di prevedibile scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici la Acque di Casalotto S.p.A. s'impegna a dare comunicazione all'Utenza proponendo alle Autorità le misure da adottare, tra le seguenti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>* riduzione dei consumi non propriamente idro potabili;</i> <i>* invito al risparmio idrico;</i> <i>* riduzione della pressione in rete;</i> <i>* turnazione nell'erogazione;</i> <i>* interruzioni notturne;</i>
<p><i>Ricerca perdite</i></p>	<p><i>Almeno due volte all'anno e nei periodi ritenuti più opportuni l'Azienda organizza ricerche a carattere straordinario di perdite di risorsa sulla rete.</i></p>

INFORMAZIONI ALL'UTENZA - Tabella F

<i>Contenuto delle informazioni</i>	<p>Le informazioni divulgate all'Utenza riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> * tutti gli aspetti contrattuali; * tutti gli aspetti regolamentari; * tariffe; * risparmio idrico; * reclami; * accesso agli uffici e ai servizi; * accesso agli atti; * consumi risultati anomali;
<i>Informazioni individuali</i>	<p>Per ambiti connessi alle principali fonti di approvvigionamento sono comunicati all'Utente, che ne fa richiesta (previa corresponsione dei diritti d'Ufficio), i valori chimico-fisici e le caratteristiche di qualità dell'acqua erogata, come indicati nel D.P.C.M. 29.4.1999.</p> <p>Sono pubblicati sul sito web www.acquedicasalotto.it alla pagina " Qualità dell'acqua " i valori chimico-fisici e le caratteristiche di qualità dell'acqua erogata, come indicati nel D.P.C.M. 29.4.1999.</p>

SEZIONE IV Reclami e rimborsi

<i>Reclami</i>	<p>La Acque di Casalotto S.p.A. istituisce l'Ufficio reclami che è a disposizione dell'Utente per ricevere segnalazioni di disservizio e inosservanza delle norme regolamentari e di quelle contenute nella presente Carta dei servizi.</p> <p>La metodologia di funzionamento dell'Ufficio Reclami è indicata in allegato. L'attività dell'ufficio reclami è utilizzata dall'Azienda per il miglioramento del servizio.</p>
<i>Controlli esterni</i>	<p>L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta dell'Ufficio Reclami può rivolgersi all'Organo di Vigilanza o di garanzia costituito a livello regionale o di ambito ed ove questo non sia ancora costituito, all'Autorità per l'Energia elettrica, il Gas ed i Sistemi idrici .</p> <p>L'Utente in caso di mancata o insufficiente risposta dell'Ufficio Reclami , fintanto che non saranno insediati e resi operativi gli Organi di garanzia a livello Regionale e/o Territoriale, possono esperire il tentativo di Conciliazione stragiudiziale presso la C.C.I.A.A. di Catania con l'assistenza, se preferisce, dell'Associazione di Consumatori " FederConsumatori Etna Sud "</p>
<i>Grado di soddisfazione dell'Utente</i>	<p>La Acque di Casalotto S.p.A., almeno una volta all'anno effettua indagini e campionamenti tesi a valutare la percezione che l'Utente ha del servizio.</p>
<i>Suggerimenti</i>	<p>La Acque di Casalotto S.p.A. invita l'Utenza a far pervenire i propri suggerimenti che vengono analizzati e opportunamente valutati al fine di definire i programmi e individuare l'aspettativa dell'Utenza;</p> <p>Oltre che dal sito Web www.acquedicasalotto.it l'Utente può presentare reclamo scritto in forma anonima imbucandolo nella apposita cassetta di colore rosso posta nella sala di ricevimento al pubblico</p>

SEZIONE V
Riepilogo dei costi e dei diritti (comprensivi di I.V.A. al 22%)

Contratto utenza idro - potabile per variazione intestatario per Successione ereditaria convivente con l'utente , Assegnazione al coniuge per separazione e/o divorzio , esclusa la marca da bollo di € 16,00. Il deposito cauzionale verrà pagato nelle tre bollette successive come previsto dalla Delibera 86/2013 DIR - Autorità E.E.G.SI	€ 74,35
Contratto utenza idro – potabile , esclusa la marca da bollo di € 16,00 . Il deposito cauzionale verrà pagato nelle tre bollette successive come previsto dalla Delibera 86/2013 DIR - Autorità E.E.G.SI	€ 164,35
Diritto di allaccio alla rete idropotabile Nuova costruzione	€ 489,00
E' previsto il pagamento dei diritti di segreteria nel caso di : - Rilascio copia Contratto utenza (esclusa la marca da bollo di € 16,00) - Rilascio duplicato di fattura	€ 5,00
Diritti d'Ufficio	€ 5,00
Sopralluogo Ufficio Tecnico per contratti nuova utenza	€ 160,00
Verifica Contatore – Dep. Cauzionale	€ 100,00
Sopralluogo per fornitura per usi diversi	€ 160,00
Richiesta sopralluogo Tecnico – non riferibile ad altra voce	€ 160,00
Interventi inutili (a seguito di chiamata dell'Utente, ma per lavori non di competenza o ascrivibili alla Società)	€ 100,00
Riallaccio per Morosità	€ 100,00
Indennità di Mora per ritardato pagamento oltre il 15° giorno dalla scadenza della fattura " il 6% in misura fissa "	
Interessi legali per ritardato pagamento oltre il 90° giorno dalla scadenza	
Penale per opposizione alla esecuzione di Ordine di servizio di sospensione dell'erogazione di acqua per ritardato pagamento delle morosità a seguito di preavviso sulla fattura	€ 50,00
Diritto di allaccio alla rete idro potabile (a seguito risoluzione del contratto per morosità o manomissione etc.)	€ 223,87
Rimozione "flessibile" e/o allaccio abusivo e/o manomissione e/o rottura dei sigilli e ri – apposizione dei sigilli rotti	€ 126,00
Ripristino erogazione a seguito riduzione del flusso	€ 130,00
Sostituzione contatore "Rotto dall'utente"	€ 70,00

Delibera 86/2013/IDR – Deposito Cauzionale

Con la delibera N° 86 del 2013, l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico ha regolato l'applicazione del Deposito cauzionale. Con decorrenza dal 01/04/2015 la Società ha provveduto a creare le seguenti classi di utenza :

CLASSE DI UTENZA	Consumo Medio annuo della Classe	IMPORTO TOTALE DEPOSITO
ABITAZ.CIVILI_RESID.	183	41,55
ABITAZ.CIVILI_NO_RESID.	120	30,99
ABITAZ.CIVILI_RESID. A7 - Ville	1.674	802,55
ABITAZ.CIVILI_NO_RESID.A7 - Ville	1.674	808,54
CANTIERI	203	60,42
GRANDI_UTENZE_COMM.	1.409	677,63
ALTRE_ATTIVITÀ	0	0
UTENZE_COMMERCIALI	12	15,51

Ad ogni classe di utenza è associato il relativo deposito, come prevede la delibera, calcolato in base ai consumi medi storici nell'anno 2014 degli utenti appartenenti alla rispettiva classe:

$$\text{Deposito} = (Q_{var}[\text{Cosn.Medio. Classe}] + Q_{fiss}[\text{Classe}]) * \frac{3}{12}$$

Per le nuove utenze il deposito cauzionale applicato sarà dato dalla rispettiva classe di appartenenza.

Pagamenti

All'utente verrà addebitato, nella prima bolletta utile, il 33,3% (1/3) del deposito cauzionale come previsto nella classe di appartenenza; il restante 66,6% (2/3) verrà pagato nelle successive due emissioni e concluso.

Esempio : il 33,3% (1/3) verrà addebitato nelle emissioni : 2° 2015 , 3°2015* , 4°2015

AGEVOLAZIONE - Utenti che autorizzano il pagamento tramite addebito SEPA

ai sensi dell'art. 3.6 " il Gestore non richiede il versamento del Deposito cauzionale agli utenti con consumi annui sino a 500 mc. , che abbiano la domiciliazione bancaria , postale o su carta di credito della bolletta SEPA.

REVISIONI O MODIFICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le revisioni e modifiche della Carta dei Servizi sono comunicate all'Utente con apposita evidenziazione sulla bolletta e con pubblicazione sul sito web www.acquedicasalotto.it .

Procedura di reclamo

Presso l'Azienda è istituito un Ufficio Reclami che ha il compito di ricevere, vagliare e fornire risposta, in ordine alle violazioni segnalate dall'Utente della Carta dei servizi e delle norme regolamentari.

Detto Ufficio dispone per i rimborsi e gli indennizzi dovuti all'Utente. Il reclamo può essere inviato o consegnato alla Segreteria dell'Azienda ovvero esposto verbalmente presso il personale dell'Ufficio Reclami che redige apposito verbale sottoscritto dall'Utente.

Il reclamo, in qualunque forma inoltrato, contiene innanzitutto l'indicazione della violazione che si ritiene sia stata perpetrata e l'esauriente descrizione dei fatti e circostanze conosciuti dall'Utente.

Al reclamo è allegata la documentazione utile per la ricostruzione dell'iter della pratica. L'istruttoria del reclamo è effettuata dall'Ufficio Reclami che può richiedere all'Utente ulteriori elementi di giudizio utili alla decisione finale. Il termine per la conclusione dell'iter assegnato all'Ufficio reclami è di 30 giorni lavorativi.

Le decisioni assunte sono comunicate all'Utente.

Condizioni generali di fornitura

Norme regolatrici del rapporto contrattuale

Il Regolamento e la Carta dei Servizi recano le norme e le modalità secondo le quali l'Azienda effettua la distribuzione dell'acqua agli utenti, disciplinano le procedure per l'instaurazione del rapporto contrattuale, dettano le norme che regolano, modificano ed estinguono il rapporto.

Le norme regolamentari e della Carta del Servizio sono dettate nell'interesse esclusivo del servizio, sono di generalizzata ed uniforme applicazione, anche quando non espressamente richiamate nei contratti.

Diritto alla somministrazione e casi di diniego

L'Azienda riconosce il diritto di ciascun richiedente ad ottenere la fornitura, che può essere negata esclusivamente nei seguenti casi:

- * nel caso la derivazione debba effettuarsi dalle condotte destinate all'alimentazione dei serbatoi o di trasporto;*
- * nel caso l'altezza dell'edificio da servire o la sua posizione altimetrica sia sfavorevole rispetto ai serbatoi e alla linea distributrice, a meno che l'Utente non provveda a proprie spese con impianto privato di accumulo e sollevamento;*
- * nel caso in cui il fabbricato non sia servito da condotta distributrice o comunque sia necessario un potenziamento o prolungamento della rete, a meno che il richiedente non vi provveda a proprie spese e sotto la Direzione dell'Azienda.*
- * Nei casi previsti dalle vigenti Leggi che regolano la materia.*

E' in facoltà discrezionale dell'Azienda, in rapporto alla disponibilità idrica e nel rispetto delle leggi vigenti con particolare riferimento alla legge 5.1.1994 n.36 e successive modifiche e integrazioni , rilasciare o revocare somministrazioni per usi diversi che non pregiudichino l'alimentazione potabile che è ritenuta prioritaria.

E' inoltre in facoltà dell'Azienda di rifiutare la somministrazione allorché il richiedente o i componenti del suo nucleo familiare risultino debitori di somme verso l'Azienda per altre concessioni poste nel territorio servito.

La somministrazione sarà inoltre rifiutata allorché si tratti di presa precedentemente chiusa per morosità e il richiedente l'allacciamento non provi, attraverso documentazione avente valore legale (contratto di affitto registrato, dichiarazione rese all'autorità di P.S., contratto di compravendita, ecc.), che la nuova richiesta sia effettivamente destinata a soggetto diverso dal titolare dell'Utenza chiusa per morosità.

La somministrazione è accordata sotto l'osservanza delle Leggi vigenti, del Contratto e delle norme del presente Regolamento e delle Condizioni speciali e deroghe, che di volta in volta potranno essere fissate nel Contratto di Somministrazione.

Durata del contratto

Le Somministrazioni ordinarie si hanno per assentite, attraverso la sottoscrizione del contratto di utenza , e decorrono dalla data del verbale di posa del contatore e/o inizio erogazione, con la scadenza contrattuale fissata al 31 dicembre dell'anno in corso.

Il contratto si intende automaticamente rinnovato per ciascun anno solare successivo se non preventivamente disdetto.

Per casi particolari, per attività di carattere temporaneo o per altri usi, l'Azienda può assentire Somministrazioni provvisorie con durata da stabilirsi caso per caso, determinando, ove occorra, modi di somministrazione dell'acqua, prezzo e condizioni particolari di fornitura, nel rispetto delle esigenze primarie del servizio idropotabile.

Impianti

L'impianto è generalmente costituito dalla condotta adduttrice, saracinesche, pozzetti, tubazione di derivazione, dalla valvola di non ritorno e dal contatore :

- a) **condotta adduttrice** è la condotta di proprietà della Società ricadente su suolo pubblico o di proprietà della Società che serve per il vettoriamento della risorsa dalle fonti, ai centri abitati e alle opere di accumulo;
- b) **condotta distributrice** o di avvicinamento è la condotta che dalle opere di accumulo al servizio dei centri abitati consente il trasporto della risorsa all'interno dei centri abitati o delle zone servite e dalla quale si dipartono le tubazioni di derivazione;
- c) **pozzetto con apparecchiature idrauliche** sono manufatti attraverso i quali è possibile manovrare il deflusso dell'acqua;
- d) **Pozzetto con saracinesca** : limite tecnico di responsabilità della Società, ed è riferito di norma alla fornitura idropotabile a Compendi immobiliari , in questi casi la rete di distribuzione è di proprietà del Compendio compresa la presa ove sono allocati i contatori
- e) **tubazione di derivazione** è la tubazione che in corrispondenza di un pozzetto si diparte dalla tubazione distributrice e raggiunge il contatore ,
- f) **chiave di chiusura sbocco** che potrà essere posizionata e piombata:
 - a. in posizione tutto - aperto per consentire lo sbocco, in caso di regolarità contrattuale;
 - b. in posizione tutto - chiuso per chiudere lo sbocco, in caso di morosità e/o altri motivi di irregolarità contrattuale;
- g) **contatore** è lo strumento di misurazione dell'acqua potabile erogata;
- h) **contatore generale** : è lo strumento installato dopo il Pozzetto con saracinesca, nei Compendi immobiliari, misura l'acqua fornita al Compendio al fine del raffronto con i singoli contatori posti nella presa/e condominiale.
- i) **valvola di non ritorno** consente il passaggio dell'acqua in unico senso impedendo che l'acqua possa ritornare nella tubazione di derivazione;

Misurazione dell'acqua erogata

La quantità d'acqua per ciascuna concessione erogata a deflusso libero è misurata da apposito contatore, ovvero a deflusso costante e modulato da lente idrometrica. L'apparecchio di misura è di proprietà dell'Azienda.

I contatori per la misura dell'acqua sono forniti ed installati dall'Azienda e affidati in custodia all'Utente che assume la qualità di consegnatario e custode della cosa ed è responsabile di qualsiasi manomissione, alterazione, rottura, effrazione dei sigilli e dei contrassegni posti dall'Azienda.

Il contatore è ritenuto funzionante quando l'errore di misurazione rilevato ha uno scostamento inferiore al + 5% oppure al -5%

Tutte le perdite di acqua verificatesi per qualsiasi motivo dopo il contatore singolo e/o generale sono a carico dell'Utente, come pure le perdite verificatesi nella tubazione di derivazione che va dal contatore generale ai contatori dei singoli utenti.

Il calibro dei contatori è determinato a giudizio insindacabile dell'Azienda.

L'Azienda ha facoltà di sostituire a proprie spese, gli apparecchi di misura quando lo ritenga necessario senza obbligo di giustificazione alcuna e/o comunicazione, redigendo contestualmente apposito verbale.

Gli apparecchi misuratori sono applicati sempre in numero corrispondente alle unità immobiliari oggetto della somministrazione e sono collocati in luogo che sia di facile accesso ai Tecnici dell'Azienda.

Essi sono obbligatoriamente situati nell'atrio di accesso degli stabili o in altro locale idoneo o in adiacenza al muro frontale di immissione della condotta nell'edificio.

L'Azienda ha facoltà di imporre il cambiamento di sito del contatore a spese dell'Utente qualora abbia accertato che il contatore stesso trovasi in luogo non adatto alle verifiche ed alla funzionalità dell'apparecchio e di difficoltosa lettura.

Il consumo d'acqua al contatore di ciascun Utente è normalmente accertato da agenti dipendenti con frequenza stabilita dall'Azienda.

Le letture rilevate sono ritenute contrattualmente riconosciute ed accettate dall'Utente se non impugnate nel termine perentorio di giorni 20 dalla data di scadenza indicata nella bolletta. In caso di ricorso l'Azienda predisporrà un ulteriore accertamento di verifica.

Se la lettura eseguita dal personale incaricato risulterà congruente con quella di verifica, l'Azienda ne addebiterà l'onere della ulteriore lettura sulla successiva bolletta. Nel caso, invece, risultasse fondato il ricorso dell'Utente si procederà alla rettifica dei consumi, senza alcun onere a carico dello stesso.

Nel caso non sia possibile rilevare la lettura per causa non imputabile all'Azienda (casa chiusa, impedimento frapposto al letturista, posizionamento contatore anomalo o disagiata, etc.) il consumo rilevato alla prima lettura utile è considerato effettuato per intero nel trimestre oggetto di fatturazione.

Qualora entro un anno dalla data dell'ultima lettura non sia stato possibile rilevare il consumo, per assenza dell'Utente o per altra causa, l'Azienda fisserà, comunicandola all'Utente, la data per la lettura del contatore.

Se alla data ed ora fissata l'Utente non consente ingiustificatamente per assenza o per rifiuto, l'accertamento della lettura, l'Azienda sospenderà l'erogazione.

Per tutte le categorie di utenza l'importo del canone, degli eventuali diritti accessori, della quote contrattuali da pagare anche se non consumate, sarà riscosso posticipatamente all'inizio di ciascun trimestre solare (gennaio, aprile, luglio, ottobre). Nelle fatture saranno incluse le spese di spedizione ed eventuali addebiti per spese per incasso e/o non incasso del R.I.D., addebiti per riparazione, penali e per somme a qualunque altro titolo dovute all'Azienda.

E' in facoltà dell'Azienda includere nella stessa bolletta tributi comunali e/o Tariffa dovuta per canone fognatura depurazione calcolati sulla quantità di acqua potabile conturata e/o altri oneri determinati dalla Pubblica Autorità.

Le bollette vengono normalmente inviate all'Utente, nel domicilio eletto, per posta, di norma entro il mese successivo ad ogni trimestre.

*L'Utente che non effettua il pagamento entro la data di scadenza indicata in fattura è considerato moroso e sottoposto alle penalità previste dal regolamento e dal tariffario. Qualora l'Utente non riceva la bolletta trimestrale a causa di disguidi postali o smarrimenti, entro la fine dei mesi di **Gennaio, Aprile, Luglio ed Ottobre**, deve rendersi parte attiva e comunicare all'Azienda il mancato ricevimento della bolletta.*

L'Utente ha l'obbligo di comunicare per iscritto e tempestivamente le variazioni d'indirizzo e qualora la fattura trimestrale venga restituita per mancato recapito, verrà addebitata all'Utente la eventuale spesa di nuova spedizione. L'Utente è tenuto a conservare gli attestati dei versamenti eseguiti fin tanto che nella/e successiva/e fattura/e non compaia la scritta " le fatture emesse risultano pagate ".

Nel caso l'Utente contesti la fatturazione per errore di lettura o per altra causa tecnica entro il termine di 20 gg. successivi alla data di scadenza della bolletta, l'Azienda provvede alla verifica dei conteggi e all'eventuale verifica in loco e comunica l'esito degli accertamenti all'Utente con le indicazioni relative all'annullamento o alla conferma della fatturazione emessa e le relative modalità di pagamento.

Accesso del personale agli impianti

Il personale dell'azienda che è tenuto a documentare la propria identità a mezzo di apposito tesserino, può accedere nei fondi, negli edifici e nelle unità abitative oltre che per le periodiche letture del contatore, anche per eseguire la vigilanza delle condutture e apparecchiature ricadenti nella privata proprietà nonché per accertare eventuali alterazioni o guasti e per assicurarsi della regolarità dell'esercizio dell'impianto.

Dette ispezioni potranno avere luogo anche senza la presenza degli interessati o di persona che li rappresenti, in tale evenienza verranno documentati mediante rapporto di servizio firmato dal dipendente che ha eseguito l'ispezione e/o il rilievo e se del caso integrato da documentazione fotografica dei luoghi e dei fatti rilevati.

In caso di opposizione l'Azienda ha facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua fino a quando non venga consentita l'ispezione e accertata la perfetta regolarità dell'esercizio.

La sospensione non dà diritto a compensi ed indennizzi di sorta.

Disdetta e altre modifiche contrattuali

La disdetta deve essere effettuata esclusivamente per iscritto può essere consegnata all'Azienda o inviata a mezzo raccomandata postale e/o fax e/o mail, allegando copia di un documento di identità legalmente valido.

Sulla fattura di fine rapporto contrattuale, salvo conguagli con quanto pagato a titolo di anticipo fornitura verrà addebitata la quantità di acqua effettivamente consumata a quella data.

Si ha successione nel contratto di somministrazione in caso di decesso dell'Utente. L'istituto della successione è riservato al coniuge oppure ad altro erede convivente alla data dell'evento, costituente presupposto del subentro. Entro giorni trenta l'erede è tenuto a stipulare il contratto di utenza a suo nome.

L'utente sottoscrittore del contratto di somministrazione e/o i suoi eredi, restano obbligati nei confronti dell'Azienda per il pagamento del dovuto, sino a quando il contratto non sia risolto, ed hanno l'obbligo di richiedere la variazione di intestazione dell'utenza cui verrà applicata la tariffa agevolata prevista alla tabella della Sezione V . Resta a carico del subentrante nell'utenza l'obbligo del pagamento delle morosità esistenti alla data di trasformazione del contratto.

Nel caso di separazione di fatto e/o giudiziale dei coniugi, alla variazione della intestazione dell'utenza verrà applicata la tariffa agevolata prevista alla tabella della Sezione V .

I nuovi titolari dell'utenza sono tenuti alla stipula del contratto al pagamento dei bolli, del deposito cauzionale e del diritto fisso stabilito da tariffario e quant'altro dovuto come previsto nella tabella Sezione V e/o determina degli Organi Sociali .

Non è consentita né prevista la cessione del contratto di fornitura.

Risoluzione del contratto di somministrazione

La somministrazione si intende risolta :

- per disdetta effettuata dall'Utente nei termini e con le modalità previste dalla Società;*
- nel caso di vendita, distruzione o demolizione degli immobili o di dichiarata inabitabilità da parte dell'Autorità competente, sempre che sia data comunicazione dall'Utente, e con decorrenza dalla data in cui la stessa perviene all'Azienda;*
- nel caso di cessazione di attività o di servizio derivante dal fallimento dell'Utente, dalla data di comunicazione da parte del curatore fallimentare;*
- per morosità oltre i due trimestri ,*
- per inadempimenti contestati all'Utente, per il quale sia previsto il distacco e/o la sospensione dell'erogazione .*

Restano salvi i diritti dell'Azienda per la riscossione degli eventuali suoi crediti maturati e al pagamento del canone trimestrale in corso.

La risoluzione del contratto comporta che il nuovo contratto debba essere considerato quale nuovo allacciamento di immobile esistente .

L'alienazione dell'immobile non comporta l'automatico trasferimento del contratto di somministrazione al compratore. L'alienante, titolare del contratto d'Utenza deve procedere alla disdetta del contratto e sino a quella data è obbligato in solido con il nuovo possessore . L'acquirente e/o nuovo possessore dell'immobile dovrà produrre la documentazione di rito avente effetto legale al fine di procedere alla stipula del contratto di somministrazione a suo nome