Letto, approvato e sottoscritto

IL SINDACO
Avv. Giuseppe Falcomatà

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Giovanna A. Acquaviva

PARERE FAVOREVOLE In ordine alla regolarità tecnica (Art.49 del T.U. 18/8/2000, n.267)	PARERE FAVOREVOLE In ordine alla regolarità contabile (Art.49 del T.U. 18/8/2000, n.267)
IL DIRIGENTE DEL SETTORE	IL DIRIGENTE DEL SETTORE

N. 7863 Reg

Il sottoscritto messo comunale dichiara che copia della presente deliberazione viene affissa all'Albo Pretorio il **27.12.2017** e vi rimarrà in pubblicazione per quindici giorni consecutivi.

Reggio Calabria, lì **27.12.2017** Il Messo Comunale

Il sottoscritto Segretario Generale, vista l'attestazione del messo comunale, certifica che la deliberazione di cui sopra è stata affissa all'Albo Pretorio di questo Comune il **27.12.2017** e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi, dal **27.12.2017** al **11.01.2018**, ai sensi dell'art. 124, comma 1° del T.U. 18/8/2000, n. 267.

Reggio Calabria, lì **27.12.2017** Il Segretario Generale

La presente deliberazione, in pubblicazione dal **27.12.2017**, è divenuta esecutiva per effetto dell'art.134 Comma 4° del T.U. 18/08/2000, n.267, essendo stata dichiarata, con voti unanimi, immediatamente eseguibile.

Reggio Calabria, lì **27.12.2017** Il Segretario Generale

CITTÀ DI REGGIO CALABRIA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 259 DEL 22 DICEMBRE 2017

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

L'anno **duemiladiciassette** il giorno **ventidue** del mese di **dicembre**, alle ore **10,30**, in Reggio Calabria, si è riunita la Giunta Comunale, convocata nei modi di legge, per trattare vari argomenti, compreso quello di cui all'oggetto.
Presiede l'Avv. **Giuseppe Falcomatà** nella sua qualità di Sindaco.

COGNOME E NOME	PRESENTE	ASSENTE
FALCOMATA' GIUSEPPE - SINDACO	SI	
NERI ARMANDO - VICE SINDACO	SI	
CALABRO' IRENE VITTORIA		SI
MARINO GIUSEPPE	SI	
ZIMBALATTI ANTONINO	SI	
NUCERA ANNA	SI	
MURACA GIOVANNI		SI
ANGHELONE SAVERIO		SI
NUCERA LUCIA ANITA		SI

Assiste il Segretario Generale Dott.ssa **Giovanna A. Acquaviva,** incaricata della redazione del verbale.

Constatato che i presenti integrano il numero legale richiesto per la valida costituzione della seduta, il presidente dichiara aperta la seduta stessa ed invita a discutere e deliberare sull'oggetto sopra indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che:

- con D.P.C.M. del 29.04.1999 avente ad oggetto: "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato*" è stata introdotta la Carta del servizio idrico quale strumento principale atto a regolare i rapporti tra l'ente erogatore ed i cittadini utenti ed al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi;
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" ha disposto i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, in conformità ai principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissando anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio che miri alla qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, nonché al miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;
- con il decreto legge n. 201/2011 convertito con modificazioni nella legge n. 214/2011, sono state attribuite all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (da ora per brevità AEEGSI) anche le competenze in materia di servizi idrici integrati;

TENUTO CONTO che l'AEEGSI ha adottato una serie di deliberazioni tendenti a regolamentare e qualificare il rapporto tra il Gestore e l'utenza e, tra queste, la delibera n. 655/2015 avente ad oggetto "*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)*";

RIASSUNTO che con la superiore delibera l'AEEGSI ha definito un set di 44 indicatori, associando a ciascuno di essi un livello minimo della prestazione che deve essere assicurata agli utenti; di questi, 30 sono indicatori di qualità che prevedono standard specifici (ed indennizzi automatici), che devono essere assicurati a ciascun utente, i restanti 14 sostanziano invece standard generali, ovvero livelli di qualità riferiti al complesso o alla media delle prestazioni fornite. La violazione di quest'ultimi (standard generale) di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95;

DATO ATTO che questa Amministrazione continua a gestire in economia il servizio idrico integrato, poiché in Calabria non è stata ancora insediata l'Assemblea dell'Autorità Idrica della Calabria, di cui alla legge regionale 18 maggio 2017, n. 18 avente ad oggetto "*Disposizioni per l'organizzazione del servizio idrico integrato*";

DATO ATTO, altresì, che la menzionata Assemblea deve provvedere, tra l'altro, alla:

- ✓ definizione degli standard qualitativi del servizio;
- ✓ scelta della forma di gestione;
- ✓ alla definizione dei principi e criteri per l'affidamento del servizio idrico integrato in favore del soggetto gestore;
- ✓ approvazione della carta della qualità del servizio che il gestore è tenuto ad adottare;

RITENUTO doveroso adeguarsi alle nuove disposizioni dettate in tema di standard e qualità dei servizi, per le attività che questo Comune disimpegna direttamente;

RICHIAMATO che questa Giunta, al fine di rendere maggiormente proficuo il rapporto con l'utenza, ha approvato, con deliberazione n. 225/2016, un Protocollo d'intesa con le Associazioni dei consumatori, sottoscritto in data 09.02.2017, avente ad oggetto la condivisione di un percorso che prevede il raggiungimento di obiettivi comuni per una maggiore qualità ed efficienza dei servizi erogati dagli uffici comunali e dalla società partecipata RE.G.E.S. s.p.a. (in corso di fusione nella società in house HERMES s.p.a.);

TENUTO CONTO che lo schema della proposta di nuova *Carta del Servizio Idrico Integrato* è stata illustrata ed oggetto di confronto e consultazione con le indicate Associazioni, nel corso dei quattro incontri tenutisi (17.02 – 18.05 – 29.05 – 22.06), di cui l'ultimo avente ad oggetto l'estensione del protocollo alle associazioni degli imprenditori;

ESAMINATA la proposta di Carta del Servizio Idrico Integrato, per come elaborata dal settore Gestione Tributi ed Appalti;

RICHIAMATI i contenuti e gli obiettivi del DUP e del piano della Performance del corrente anno in cui è prevista la definizione e pubblicazione della Carta dei Servizi Idrici;

ACQUISITI i pareri di regolarità tecnica e contabile espressi ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs n. 267/2000;

Con votazione unanime favorevole, palesemente resa per alzata di mano.

DELIBERA

Di approvare, per le motivazioni esposte in premessa, la *Carta del Servizio Idrico Integrato*, che si allega al presente atto distinta sotto la lettera "A" per farne parte integrante e sostanziale;

Di dare mandato all'Assessore alla Programmazione economica e finanziaria - Tributi ed al dirigente del settore Gestione Tributi e Appalti, ciascuno per la parte di rispettiva competenza e nel quadro delle attività previste dalla citata deliberazione di Giunta comunale n. 225/2016, di monitorare l'andamento del servizio per effetto degli approvati standard nonché a provvedere a sottoporre alla Giunta ogni eventuale revisione che si rendesse necessaria.

Di dare atto che il presente provvedimento è coerente con le previsioni ed i contenuti programmatori del DUP 2017/2019, come in premessa approvato, costituendo attuazione della Missione 01 - Programma 04 - Obiettivo strategico: "Ottimizzazione della regolamentazione del Servizio Idrico Integrato", Obiettivo operativo: "Aumento del Controllo sulle Entrate, miglioramento del servizio reso all'utenza";

Di inviare il presente atto al dirigente del Settore Gestione Tributi ed Appalti ed al dirigente del Settore Lavori Pubblici, nonché alla RE.G.E.S. s.p.a., per gli adempimenti di rispettiva competenza;

Di disporre altresì la pubblicazione della Carta del Servizio Idrico Integrato:

- ➢ sul sito internet del Comune e della RE.G.E.S. s.p.a.;
- ➢ all'Albo Pretorio on line del Comune, per 30 giorni consecutivi.

Di garantire inoltre la massima diffusione del contenuto della Carta del Servizio Idrico Integrato come sopra approvata, mediante le ulteriori forme ed i mezzi di pubblicità ritenuti più idonei ed efficaci.

Con successiva separata votazione favorevole, palesemente espressa all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

Di dichiarare, ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del D.Lgs. n. 267/2000, il presente atto immediatamente esecutivo per l'urgenza dei successivi adempimenti.

MUNICIPIO DI REGGIO CALABRIA
GIUNTA E DETERMINAZIONI
SERVIZIO
SEGRETERIA GENERALE

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

APPROVATA CON DELIBERA DELLA GIUNTA COMUNALE N. 259 DEL 22. DICEMBRE 2017

SOMMARIO

1. PREMESSA 5
1.1 Procedura di Revisione e Verifica 5
2. ASPETTI GENERALI 5
2.1 Il Soggetto Gestore 5
Il Comune di Reggio Calabria gestisce in economia il servizio idrico integrato 5
2.1.1 Comune di Reggio Calabria 5
2.1.2 Missione 5
2.2. I principi fondamentali 5
2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento 5
2.2.2 Continuità 6
2.2.3 Partecipazione 6
2.2.4 Comportamento del personale 6
2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 6
2.2.6 Efficacia ed efficienza 6
2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica 6
3. DEFINIZIONI 6
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 9
4.1 Avvio del rapporto contrattuale 10
4.1.2 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura (livello o standard specifico) 10
4.1.3 Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 12
4.1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (livello o standard specifico) 12
4.1.5 Tempo di esecuzione della voltura (livello o standard specifico) 12
4.1.6 Cessazione o disdetta del rapporto contrattuale e cause di mancato rispetto degli standard previsti per l'avvio 13
4.1.7 Cambio tipologia tariffaria e trasformazione d'uso della fornitura 13
4.1.8 - Alienazione dell'immobile fornitura 14
4.1.9 - Abbandono dell'immobile 14
4.1.10 - Fallimento dell' utente 14
4.1.11 - Risoluzione espressa del contratto e clausole speciali 14
4.2 Accessibilità al servizio 16
4.2.1 Informazioni all'utente 16
4.2.2 Sportelli aperti al pubblico 16
4.2.3 Sportelli partecipati 16
4.2.4 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni 17
4.2.5 Riconoscibilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale 17
4.2.6 Sito internet 17
4.2.7 Sportello online 17
4.2.8 Svolgimento di pratiche per corrispondenza 17
4.2.9 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento 18
4.2.10 Fascia di puntualità per appuntamenti concordati, (livello o standard specifico/generale) 18
4.2.11 Tempi di attesa agli sportelli (livello o standard generale e specifico) 18
4.2.12 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti (livello o standard specifico) 19
4.3 Gestione del rapporto contrattuale 19
4.3.1 Criteri generali 19
4.3.2 Installazione, manutenzione e verifica dei misuratori 19
4.3.3 - Spostamento contatori 20
4.3.4 - Rimozione e sostituzione del contatore 20
4.3.5 - Fabbricati con più utenze 20
4.3.6 - Custodia dei contatori 20
4.3.7 - Verifica dei contatori 20
4.3.8 - Guasti dei contatori 21
4.3.9 Lettura dei contatori 21
4.3.10 Informazioni agli utenti e avvisi di lettura 22
4.3.11 Fotolettura dei misuratori 22
4.3.12 Autolettura dei misuratori 22
4.3.13 Stima e ricostruzione dei dati di misura 22
4.3.14 Segnalazione consumi anomali 22
4.3.15 - Perdite danni e responsabilità 23
4.3.16 - Calcolo dei consumi 23
4.4 Fatturazione 23

4.4.1 Emissione fatture-bollette 24
4.4. 2 Rettifica di fatturazione (livello o standard specifico) 24
4.4.3 Recapito fatturazione e morosità 24
4.4.4 - Conservazione degli attestati di versamento 25
4.4.5 Verifica del contatore (livello o standard specifico) 25
4.4.7 Verifica del livello di pressione (livello o standard specifico) 25
4.4.8 Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto 26
5. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO 26
5.1 Continuità e servizio di emergenza (livello o standard generale) 27
5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati (livello o standard generale) 27
5.3 Durata delle interruzioni programmate (livello o standard generale) 27
6. INFORMAZIONE ALL'UTENZA 27
6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore 27
6.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore 29
7. LA TUTELA 29
7.1 La gestione dei reclami (liv. o standard generale) 29
7.1.2 Risposta a reclami scritti 29
7.1.4 Risposta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione 30
7.2 Controlli esterni 30
7.2.1 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente 30
7.3 Servizi di consulenza agli utenti 30
7.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 30
7.5 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato Rinvio 31
8. DEPOSITO CAUZIONALE 31
9. INDENNIZZI ALL'UTENTE 32
9.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico del servizio idrico 33
10. Norma transitoria e finale 33

PER UNA CORRETTA INTERPRETAZIONE DEL PRESENTE TESTO È DA INTENDERSI PER:

Autorità Idrica Calabrese (AIC): istituita con L.R. n. 18/2017, l'ente pubblico non economico rappresentativo dei comuni della Calabria che svolge le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato, nel rispetto delle determinazioni dell'AEEGSI.

Autorità per l'Energia Elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI): l'organismo che svolge le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici", precisando che tali funzioni "vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481"; ed in particolare:

- ha la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità (...), nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità (...) e la diffusione sull'intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo (...);
- stabilisce e aggiorna la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe (...) in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio e l'adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse (...);
- emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente (...);
- controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...);
- valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi;
- verifica la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantendo la continuità della prestazione dei servizi, verificando periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni, acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantendo ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi (...);
- controlla l'adozione delle Carte dei servizi e verifica il rispetto degli standard in esse contenuti;

Gestore: il Comune di Reggio Calabria.

MUNICIPIO DI REGGIO CALABRIA · GIUNTA E DETERMINAZIONI · SERVIZIO SEGRETERIA GENERALE

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII), adottata dal Comune di Reggio Calabria nella qualità di Gestore, entra in vigore il 1° gennaio 2018, sostituendo ogni altro analogo documento in precedenza vigente.

Con il presente documento il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso (indennizzo automatico).

La Carta dei servizi sarà resa disponibile con la pubblicazione sul sito web del Comune e della società comunale affidataria di parte delle attività afferenti il servizio idrico integrato, nonché visionabile presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico del Gestore e degli sportelli connessi e funzionali al servizio stesso.

1.1 Procedura di Revisione e Verifica

La Carta è soggetta a revisione semestrale o minor termine qualora si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti. Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dal Gestore dopo un percorso di confronto con le associazioni dei Consumatori e degli Utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati.

Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate all'Art. 6 "Informazioni all'utenza".

2. ASPETTI GENERALI

2.1 Il Soggetto Gestore

Il Comune di Reggio Calabria gestisce in economia il servizio idrico integrato

2.1.1 Comune di Reggio Calabria

2.1.2 Missione

La missione tradizionale del Comune di Reggio Calabria è quella di soddisfare le esigenze primarie della comunità locale, fornendo il servizio idrico integrato, mantenendo aperto un dialogo-confronto con i propri utenti.

I tre obiettivi sostanziali sono:

- Informare gli utenti sui servizi erogati dal Gestore;
- Impegnare le strutture comunali ed i propri fornitori/appaltatori nel migliorare il livello di qualità dei servizi;
- Misurare il grado di soddisfazione degli Utenti, per migliorare ulteriormente i livelli di qualità prestabiliti.

L'impegno così profuso deve tendere alla massima efficienza ed efficacia per ottenere il miglior rendimento possibile in rapporto alle risorse disponibili ed impegnate nell'applicazione della Carta.

La Carta dei Servizi vincola il Gestore nella sua articolazione ed insieme Amministrativo, gestionale ed operativo.

2.2. I principi fondamentali

Il gestore basa il suo rapporto con gli utenti sui seguenti principi generali.

2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono le differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Particolare attenzione è posta sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto (in particolare telefonico e postale), nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti a fasce sociali più deboli. Il Gestore s'impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

2.2.2 Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputate solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.2.3 Partecipazione

L'utente singolarmente o tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti appositamente delegate ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC comunale e gli altri canali di comunicazione.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

2.2.4 Comportamento del personale

Il personale del Gestore, ovvero da questi incaricati, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendogli, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

Nel relazionarsi con l'utenza, il personale del Gestore è altresì tenuto ad identificarsi, indicando il proprio cognome e nome ovvero il rispettivo codice o matricola identificativi.

2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente e alla sua massima semplificazione.

2.2.6 Efficacia ed efficienza

Il Comune, in qualità di Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'utente. Tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando le norme vigenti.

2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio – lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ed un uso ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli sprechi e il prelevamento delle acque superficiali.

3. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **"Acquedotto"** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **"Allacciamento idrico"** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **"Allacciamento fognario"** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

- **"Appuntamento posticipato"** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **"Atti autorizzativi"** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **"Attivazione della fornitura"** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **"Auto-lettura"** è la rilevazione da parte dell'utente e la successiva comunicazione al gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore ad una data specifica;
- **"Autorità"** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **"Carta dei Servizi"** è il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso.
- **"Cause di forza maggiore"** ovvero atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili non imputabili ai Gestori tale da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- **"Cessazione"** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **"Codice di rintracciabilità"** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **"Consumi rilevati"** sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).
- **"Consumi fatturati"** sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta;
- **"Consumi stimati"** sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.
- **"Consumo storico"** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII.
- **"Contatore accessibile"** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità di alcuna persona fisica
- **"Contatore non accessibile"** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza e del titolare del punto di consegna.
- **"Contatore parzialmente accessibile"** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **"Contratto di fornitura"** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **"Definizione del contratto"** è la presentazione da parte del richiedente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- **"Deposito Cauzionale"** è una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.
- **"Depurazione"** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **"Disattivazione della fornitura"** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

- **"Fognatura"** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **"Gestore"** è il Comune di Reggio Calabria
- **"Giorno feriale"** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi
- **"Giorno lavorativo"** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **"Lettura"** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **"Livello di pressione"** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
- **"Livello o standard generale di qualità"** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **"Livello o standard specifico di qualità"** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **"Metro cubo (mc)"** il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.
- **"Minimo contrattuale impegnato"** è un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.
- **"Misuratore"** o contatore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **"Morosità"** è la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.
- **"Operatore"** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **"Perdita occulta"** è una dispersione idrica che si verifica a valle del contatore, non individuabile dall'utente secondo il principio di nomale diligenza, nell'ipotesi in cui essa si verifichi su parti non ispezionabili dell'impianto privato, come ad esempio tratti di tubazioni interrate (ad esclusione di galleggianti, valvole, rubinetti ecc.);
- **"Perfezionamento del contratto"** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al gestore si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi;
- **"Pro-die"** è il criterio di imputazione dei consumi rilevati o stimati consistente nella attribuzione di un consumo quotidiano costante, ottenuto dividendo il dato di consumo complessivo per i giorni del periodo preso in esame. In concreto consentirà di procedere all'attribuzione del consumo su uno specifico periodo di riferimento e di rapportare su tale periodo gli scaglioni tariffari annui;
- **"Punto di consegna dell'acquedotto"** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il contatore.
- **"Punto di scarico della fognatura"** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **"Quota fissa"** è una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.
- **"Reclamo scritto"** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del servizio, dalla Carta del Servizio, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione .
- **"Riattivazione"** si intende il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **"Richiesta scritta di informazioni"** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non

collegabile ad un disservizio percepito e non sia una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di una stessa richiesta di informazione.

- **"Richiesta scritta di rettifica di fatturazione"** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **"Risoluzione del contratto"**: nel caso in cui l'inadempimento dell'Utente perduri oltre il tempo massimo stabilito dal Gestore dopo la sospensione della fornitura, il Gestore procederà alla risoluzione del contratto anche eventualmente con la rimozione del misuratore dei consumi;
- **"Servizio idrico integrato"** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **"Servizio telefonico"** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici.
- **"Situazioni di pericolo"** sono quelle situazioni in cui la qualità dell'acqua distribuita può essere nociva per la salute umana, nonché quelle connesse a problemi di viabilità dovute ad esondazioni, guasti o ad interventi non programmati sulla rete;
- **"Sopralluogo"** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;
- **"Sportello fisico"** è un punto di contatto, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **"Sportello dedicato"** è un ufficio del Gestore preposto all'accoglimento dei "grandi utenti" per la risoluzione delle problematiche sollevate fornendo e ricevendo comunicazioni in maniera puntuale e personalizzata;
- **"Sportello partecipato"** è un ufficio gestito da un soggetto anche diverso dal Gestore e preposto all'accoglimento dell'utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate, aperto in giorni ed orari che il Gestore renderà noti alla propria utenza tramite sito ed altre forme di comunicazione;
- **"Subentro"** è la riattivazione della fornitura da parte di un nuovo utente in seguito alla cessazione del contratto dell'utente precedente, che ha richiesto anche la disattivazione del contratto/contatore;
- **"Tipologia d'uso potabile"** come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
    a) uso civile domestico;
    b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
    c) altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **"Utenza condominiale"** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **"Utente finale"** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali; è inoltre ogni altro soggetto che richiede l'intervento del gestore al fine di diventare utente o al fine di richiedere l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non avesse ancora stipulato il contratto di utenza;
- **"Voltura"** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard specifici di qualità, per i quali si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni del Gestore, si riferiscono:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- alla gestione del rapporto contrattuale.

Gli standard generali di qualità del servizio, per i quali si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore, si riferiscono a:

- l'accessibilità al servizio;
- la continuità del servizio;
- la regolarità del servizio.

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità si intende espresso in giorni lavorativi, salvo diversa indicazione.

Per il calcolo dei tempi delle prestazioni non si tiene conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità del Gestore (es. scioperi): in particolare non viene considerato il tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente. A tal fine il tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per ultima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non venga fatto nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di esecuzione della prestazione richiesta decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

4.1.2 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura (livello o standard specifico)

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura (successiva alla definizione del contratto) fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal gestore e opportunamente comunicati.

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa e varia in funzione dell'eventuale modifica della portata del misuratore. Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento dei suddetti lavori.

La rilevazione del tempo di riattivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni della fornitura a seguito di variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione (quali volture o subentri immediati).

Il tempo di riattivazione della fornitura a seguito della disattivazione della fornitura per morosità dell'utente non deve superare i 2 giorni feriali dalla comunicazione del pagamento purché la regolarizzazione della posizione contrattuale avvenga entro venti giorni lavorativi successivi alla sospensione della fornitura.

I valori degli standard sono i seguenti:

Tempo di attivazione/riattivazione fornitura	
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi
Tempo di riattivazione/subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi
Tempo di riattivazione/subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lavorativi
Tempo di riattivazione a seguito della disattivazione della fornitura per morosità	2 gg. lavorativi

MUNICIPIO DI REGGIO CALABRIA
GIUNTA E DETERMINAZIONI
SERVIZIO
SEGRETERIA GENERALE

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata tramite uno degli sportelli o via e-mail, a mezzo posta, ovvero compilando il modulo pubblicato sul sito del Gestore.

Nel caso in cui l'utente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

In caso di nuovo contratto, il diritto alla somministrazione è subordinato al versamento, da parte del richiedente, dell'importo delle connesse spese e delle competenze accessorie e alla sottoscrizione del contratto che impegna il Comune alla fornitura, per come stabilito dalla Giunta Comunale.

Ad ogni fornitura, per tale intendendosi ogni contatore di erogazione, dovrà corrispondere apposito contratto redatto sugli appositi modelli predisposti dal Comune.

Il contratto deve fare riferimento al presente Regolamento di cui l'utente conferma di avere piena conoscenza.

I contratti potranno essere stipulati:

a) per le nuove utenze: solo dopo che saranno stati autorizzati i lavori di allaccio ed effettuato il pagamento delle spese di allacciamento;

b) per le vecchie utenze (sub-ingresso o voltura): in qualsiasi momento e si intenderanno automaticamente cessate le corrispondenti precedenti utenze. In caso di richiesta di trasformazione d'uso della concessione, il richiedente è tenuto a sottoscrivere un nuovo contratto risolvendo quello in essere.

Sul contratto, debitamente sottoscritto, devono essere assolte, per come dovute o esentate ai sensi del DPR 642/72, anche le imposte sul bollo a cura dell'utente, così come restano a carico dello stesso le spese di registrazione del contratto, in caso d'uso. Ove disposto dalla Giunta Comunale o dal competente dirigente del Settore comunale preposto, l'imposta di bollo può essere addebitata nella prima fattura.

Nel contratto devono essere indicati, tra l'altro:

a) i dati anagrafici, il codice fiscale e/o la partita I.V.A. del sottoscrittore titolare del contratto. Se la fornitura riguarda un condominio, il contratto deve essere firmato dal relativo Amministratore idoneamente delegato;

b) i dati catastali dell'immobile;

c) la località ove sarà impiantato lo sbocco;

d) l'idoneo titolo di possesso riferito all'immobile per il quale si chiede l'attivazione del contratto. Ai sensi dell'art. 5 D.L. 28 marzo 2014, n. 47 convertito con modificazioni dalla L. 23 maggio 2014, n. 80, chiunque occupa abusivamente un immobile senza titolo non può chiedere la residenza né l'allacciamento a pubblici servizi in relazione all'immobile medesimo e gli atti emessi in violazione di tale divieto sono nulli a tutti gli effetti di legge;

e) la tipologia di utenza;

f) per le utenze condominiali, il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza.

g) ogni altra indicazione ritenuta necessaria, per come disposta dalla Giunta comunale.

Il richiedente che deve stipulare un nuovo contratto d'utenza deve provvedere al versamento:

a) del deposito cauzionale per come deliberato dalla Giunta Comunale;

b) delle spese amministrative stabilite dalla Giunta Comunale, salvi i casi di voltura in caso di decesso dell'intestatario del contratto.

Non è consentita la cessione del contratto di fornitura.

I contratti di fornitura hanno una durata massima fino ad un anno, generalmente dalla data di stipula fino al 31 dicembre dello stesso anno e si intenderà tacitamente prorogato di anno in anno, salvo disdetta o risoluzione o revoca.

L'utente, in ogni caso, può disdire il contratto in ogni momento fermo restando che la disdetta avrà efficacia solo dal giorno in cui saranno apposti al contatore i sigilli di blocco.

4.1.3 Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Tempo di Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	
Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. lavorativi

A seguito del pagamento delle somme dovute da parte dell'utente, il Gestore procederà alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento all'indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli territoriali.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il Gestore, tuttavia, successivamente alla riattivazione della fornitura, può in ogni caso richiedere all'utente l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

4.1.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (livello o standard specifico)

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente e salvo particolari esigenze dell'Utente: esso è definito pari 5 giorni lavorativi dalla richiesta, sempre che il contatore sia accessibile o nel caso di non accessibilità venga garantita la possibilità di esecuzione dell'intervento da parte del richiedente la disattivazione.

Tempo di disattivazione fornitura	
Disattivazione su richiesta dell'utente	5 gg. lavorativi

A seguito della richiesta di cessazione del servizio presentata dall'utente, il Gestore procede alla disattivazione della fornitura, la quale comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente con le modalità descritte nel precedente comma 3.

Nel caso in cui l'utente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione, quali volture e subentri immediati sono esclusi da tale rilevazione.

4.1.5 Tempo di esecuzione della voltura (livello o standard specifico)

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

MUNICIPIO DI REGGIO CALABRIA · GIUNTA E DETERMINAZIONI · SERVIZIO · SEGRETERIA GENERALE

Tempo di esecuzione della voltura	
Voltura	5 gg. lavorativi

Si ha voltura dell'utenza idrica quando, in costanza di servizio, vi è la richiesta di variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi.

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente comunica al Gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente uscente, il Gestore provvederà ad effettuare una lettura di verifica, addebitandone i costi.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, entro 60 giorni, l'erede ovvero un soggetto già residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, può richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore, assumendo tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura. In tale circostanza, nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura, potrà essere richiesto al soggetto che inoltra richiesta di voltura. Nel caso di più eredi la richiesta deve essere autorizzata da tutti gli aventi causa.

4.1.6 Cessazione o disdetta del rapporto contrattuale e cause di mancato rispetto degli standard previsti per l'avvio

Gli utenti che non intendono rinnovare ovvero proseguire il contratto per il servizio idrico integrato hanno l'onere di revocarlo, presentando disdetta al Gestore che provvederà alla sigillatura e rilevazione della lettura del contatore per accertarne il consumo finale da fatturare, salvo eventuale conguaglio.

L'apposizione dei sigilli deve risultare da apposito verbale in cui sono rilevabili le letture del contatore.

Il Gestore si impegna al rispetto dei tempi stabiliti per l'esecuzione delle prestazioni richieste, fatto salvo il verificarsi di cause di forza maggiore e di altro tipo, non imputabili al Gestore, che determinano il mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità, di seguito classificate:

a) 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;

b) cause imputabili all'utente, inclusa l'inaccessibilità del misuratore;

c) cause imputabili a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

4.1.7 Cambio tipologia tariffaria e trasformazione d'uso della fornitura

Quando l'intestatario di un contratto di fornitura del servizio idrico varia il proprio domicilio di residenza e la preesistente fornitura resta attiva, questi deve comunicare al Comune entro dieci giorni per consentire l'applicazione in bolletta della

corrispondente tariffa. Il cambio da domestico residenziale e domestico non residenziale non comporta la stipulazione di un nuovo contratto. Diversamente, l'utente è tenuto a sottoscrivere a procedere a disdetta o alla richiesta di un nuovo contratto.

In caso di ristrutturazione o ricostruzione del fabbricato adibito a civile abitazione, che determini l'impossibilità d'uso dell'immobile, la concessione dell'acqua per uso domestico sarà, d'ufficio e per il periodo compreso tra l'inizio e la fine dei lavori, trasformata in uso fornitura edile con applicazione della relativa tariffa.

4.1.8 - Alienazione dell'immobile fornitura

L'alienazione dell'immobile non comporta l'automatico trasferimento del contratto di somministrazione al compratore.

Per effetto dell'alienazione:

a) l'alienante, originario titolare del contratto di utenza, deve procedere alla disdetta entro i successivi dieci giorni, pena la permanenza nella titolarità del contratto e fatta salva la facoltà del Gestore di comminare le sanzioni previste in via generale dalla Giunta Comunale;

b) l'alienatario, prima dell'utilizzo dell'immobile oggetto di fornitura del servizio idrico integrato, deve richiedere la voltura o il subentro, al ricorrere della rispettiva condizione.

4.1.9 - Abbandono dell'immobile

Nel caso in cui l'utente abbandoni l'immobile, senza preventiva disdetta del contratto di fornitura e si rendesse irreperibile, il Comune provvederà al blocco o rimozione del contatore, ove accessibile.

4.1.10 - Fallimento dell'utente

In caso di fallimento dell'utente, è onere del Curatore di comunicare tempestivamente al Gestore la volontà di cessare l'utenza con le modalità previste per la disdetta ovvero di proseguire nel contratto in luogo del fallito assumendone tutti gli oneri relativi.

4.1.11 - Risoluzione espressa del contratto e clausole speciali

Il Comune dichiara, con preavviso di 30 giorni all'utente o agli aventi causa, la risoluzione di diritto del contratto di somministrazione, senza ricorso all'Autorità Giudiziaria per:

a) alienazione dell'immobile;

b) dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti;

c) distruzione o demolizione dell'immobile;

d) morosità dell'utente;

e) decesso dell'utente;

f) accertata manomissione di sigilli e apparecchi di misurazione

g) uso diverso della somministrazione da quello stabilito in contratto;

h) sospensione dell'erogazione dell'acqua da oltre 30 giorni per cessazione d'esercizio, d'industria, etc;

i) sub-fornitura del servizio;

j) cessione a terzi della fornitura.

Le concessioni si intendono risolte, altresì, nei seguenti casi:

a) cessazione di attività o di servizio derivante da fallimento dell'utente, dalla data di comunicazione da parte del curatore fallimentare;

b) reiterata impossibilità ed ostacoli al rilevamento dei consumi o di accesso al contatore ovvero alla verifica degli impianti interni;

La concessione si intende risolta senza intervento di alcun atto formale da parte del Gestore quando, trascorso il prescritto termine dalla sospesa erogazione dell'acqua per morosità dell'utente, non sia intervenuta regolarizzazione del credito dell'Amministrazione e in tutti gli altri casi previsti dal presente Regolamento ovvero disciplinati dalla Giunta Comunale.

Nei casi di risoluzione del contratto l'utente è tenuto al pagamento delle fatture rimaste insolute, interamente o parzialmente, oltre agli interessi di legge e moratori e alle spese per chiusura presa stradale e rimozione contatore e, comunque, di ogni altra somma dovuta, anche per erogazioni avvenute senza stipula di apposito contratto, determinate, ove non sia possibile rilevare i consumi, mediante stime effettuate sulla base di calcoli statistici.

Nei casi di frode o di abusi il Gestore, salve le azioni giudiziarie verso l'utente colpevole, interromperà, senza preavviso alcuno, la somministrazione dell'acqua e l'eventuale contratto sottoscritto sarà risolto.

MUNICIPIO DI REGGIO CALABRIA
GIUNTA E DETERMINAZIONI
SERVIZIO
SEGRETERIA GENERALE

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Informazioni all'utente

Il Gestore garantisce agli utenti l'accessibilità all' informazioni riguardanti le modalità di esecuzione del servizio e i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari. Tutte le informazioni sono disponibili presso gli sportelli territoriali e sul sito internet del Gestore e, occorrendo, diffuse altresì in fattura ovvero con appositi opuscoli informativi o altra forma di pubblicità.

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore provvederà a comunicare agli utenti, tramite allegati alla bolletta, i livelli di qualità raggiunti, gli standard specifici e generali di qualità, il grado di rispetto degli standard e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi.

4.2.2 Sportelli aperti al pubblico

Il Gestore dispone di sportelli fisici presso i quali l'utente può 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 preventivi 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.

Presso gli sportelli gli utenti possono altresì ottenere tutte le informazioni sui servizi erogati e sugli impegni del Gestore richiamati nella presente Carta.

Gli sportelli del Gestore prevedono agevolazioni e percorsi preferenziali per alcune tipologie di utenti, quali portatori di handicap, disabili e invalidi.

Negli sportelli dedicati sono espletate le seguenti pratiche:

- Richiesta di informazioni e chiarimenti;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o lavori;
- Richiesta di esecuzione allacciamenti e/o lavori;
- Stipulazione e risoluzione dei contratti di utenza;
- Richiesta di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, appuntamenti;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Inoltro reclami;
- Richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti
- Richiesta di verifica contatori e livello di pressione.

Il Comune di Reggio Calabria garantisce l'apertura di più sportelli sul territorio gestito, assicurando almeno 21 ore settimanali oltre alla disponibilità dello sportello *online*.

L'ubicazione degli sportelli ed il relativo orario è indicato in bolletta, sul sito comunale e con ogni ulteriore forma di pubblicità.

Gli orari dei vari uffici sono periodicamente comunicati all'utenza tramite la stampa, emittenti radiotelevisive, sito internet del Gestore, dell'Azienda e delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti.

4.2.3 Sportelli partecipati

Negli sportelli partecipati vengono principalmente espletate almeno le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti;
- inoltro reclami;
- divulgazione di materiale informativo: carta del servizio, regolamenti di utenza, modulistica.

MUNICIPIO DI REGGIO CALABRIA GIUNTA E DETERMINAZIONI SERVIZIO SEGRETERIA GENERALE

4.2.4 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni

Il Comune di Reggio Calabria garantisce sportelli telefonici con la presenza di operatori, fruibile gratuitamente sia da rete fissa sia da rete mobile.

A. Per segnalazioni di disservizi, Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 14.00 e martedì e giovedì dalle 14:30 alle 17:00, ferma la competenza del locale Comando di Polizia Municipale a ricevere le segnalazioni in tutti i giorni feriali e festivi, in orario continuativo dalle ore 00:00 alle ore 24:00.

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: Telefono: 0965.23316 - 0965.362-2793 / Fax: 0965.362-3843.
Email: urp@reggiocal.it P.E.C.: urp@pec.reggiocal.it

Polizia Municipale: 0965.53004 o 0965.53991

B. Per comunicazione commerciali, per come riferibili alla gestione di apertura, modificazione e chiusura contrattuale ed ogni connessa attività, la società incaricata dal Gestore (RE.G.E.S. Spa, in corso di fusione in HERMES s.p.a.). Apertura nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dal lunedì al giovedì anche dalle ore 14.15 alle ore 17.15.

Telefono 0965631911 / Fax 0965631919. Email: idrico@reges.it P.E.C. protocollo@pec.reges.it

4.2.5 Riconoscibilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale

Gli operatori del Gestore sono muniti di apposito tesserino di riconoscimento sul quale è riportata la foto dell'operatore, il nome, la funzione, l'ufficio d'appartenenza. Gli operatori in servizio sono tenuti ad esibire il proprio cartellino di identificazione in caso di richiesta dell'utente.

Gli operatori del Gestore sono tenuti a rispettare i principi fondamentali stabiliti nella presente Carta con particolare riferimento a cortesia, chiarezza e comprensibilità.

E' fatto assoluto divieto agli operatori del Gestore di chiedere o ricevere compensi da parte degli utenti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore.

Agli stessi obblighi sono sottoposti gli operatori delle imprese che eseguono lavori e servizi per conto del Gestore.

4.2.6 Sito internet

Sul sito internet del Gestore e dell'incaricata società comunale è pubblicata la presente Carta dei Servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico.

Il Gestore è costantemente impegnato a sviluppare l'interattività degli indicati siti internet al fine di garantire all'utente l'accessibilità ai servizi anche tramite lo "Sportello Online".

4.2.7 Sportello online

Tramite lo sportello online l'utente ha la possibilità di inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e richieste di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore, etc.

4.2.8 Svolgimento di pratiche per corrispondenza

Per facilitare l'accesso ai servizi, vi è la possibilità di svolgimento di pratiche per corrispondenza da inviare tramite il servizio postale al fine di avviare le procedure inerenti le richieste di attivazione di fornitura, voltura o subentro, di cessazione fornitura, reclami, rimborsi, segnalazione guasti, copia fatture, richieste verifica misuratore, richieste verifica livello di pressione e tutte le altre prestazioni gestibili per corrispondenza.

Qualora necessario gli operatori telefonici forniscono al segnalante istruzioni sui comportamenti e provvedimenti generali da adottare al fine di tutelare l'incolumità propria e altrui in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

4.2.9 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il Comune di Reggio Calabria garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

a) contanti;

b) assegni circolari o bancari;

c) carta bancaria e/o carta di credito;

d) domiciliazione bancaria;

e) bollettino postale.

4.2.10 Fascia di puntualità per appuntamenti concordati, (livello o standard specifico/generale)

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente. E', altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità richiesta (fascia di puntualità) all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo. La fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Il Comune di Reggio Calabria è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il gestore ha la facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è stabilita in 3 ore.

L'utente assicura la propria disponibilità a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'utente, senza che ne sia dato congruo preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, Comune di Reggio Calabria addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

Fascia di puntualità	
Tempo massimo di attesa *(liv.-st.specifico)*	3 ore
Tempo massimo per l'appuntamento concordato *(liv.- st.generale)*	7 gg.lavorativi
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato *(liv.-st.generale)*	24 ore

4.2.11 Tempi di attesa agli sportelli (livello o standard generale e specifico)

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo medio/massimo che intercorre tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico o dedicato, ritirando il biglietto dal "*gestore code*" e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Tempo di attesa agli sportelli	
Tempo massimo di attesa *(liv.-st.specifico)*	60 minuti
Tempo medio per l'attesa allo sportello *(liv.-st.generale)*	15 minuti

4.2.12 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti (livello o standard specifico)

Il tempo di risposta a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. La rilevazione del tempo di risposta motivata a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio pervenute per iscritto. Esso è fissato in 25 giorni lavorativi

Tali richieste possono essere inoltrate:

- a mezzo del normale servizio postale inviando la richiesta in busta chiusa a "Comune di Reggio Calabria, Settore Gestione Tributi ed Appalti Palazzo Ce.Dir. - via S. Anna II tronco, c.a.p. 89128 Reggio Calabria";
- a mezzo telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata: tributi@pec.reggiocal.it;
- oppure utilizzando ogni ulteriore modalità indicata sul sito internet www.reggiocal.it o www.reges.it.

4.3 Gestione del rapporto contrattuale

4.3.1 Criteri generali

I consumi rilevanti ai fini della fatturazione dei corrispettivi per ciascuna tipologia di utenza sono deliberati dalla Giunta Comunale.

Ai fini dell'applicazione dei corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura nonché il volume dei reflui depurato sono assunti pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto, salvo diversa previsione specifica.

Il consumo di ciascun utente è determinato in base alla misura rilevata da un apposito misuratore installato in corrispondenza del punto di consegna.

4.3.2 Installazione, manutenzione e verifica dei misuratori

Gli apparecchi di misura delle somministrazioni idriche sono acquistati e installati dall'utente su precise indicazioni tecniche fornite dal Comune. Il consumo è misurato attraverso il contatore o misuratore. L'utente è responsabile di qualsiasi manomissione, alterazione, rottura, effrazione dei sigilli e dei contrassegni posti dal Comune.

La manomissione dei sigilli, ivi compresi quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua in caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi, comporterà il pagamento, da parte dell'Utente finale, della penalità prevista dal tariffario, salvo il diritto del Comune di denunciare il fatto alle competenti autorità, qualora nella manomissione si riscontri fatto doloso.

Il tipo e calibro dei misuratori è stabilito dal Comune in relazione all'uso e al fabbisogno necessario che l'utente è obbligato a dichiarare nella richiesta di fornitura.

Qualora l'Utente finale rilevi la presenza di guasti o di palese imperfetto funzionamento del contatore, lo stesso ha l'obbligo di darne immediata comunicazione al Gestore, in modo che il medesimo possa provvedere alle necessarie riparazioni. Le spese per le riparazioni e le eventuali sostituzioni degli apparecchi di misura e degli accessori, nei casi in cui il guasto sia dovuto a dolo e/o incuria, sono a carico dell'Utente finale.

Nel caso in cui il contatore dovesse risultare deteriorato o illeggibile per cause non imputabili all'Utente finale, lo stesso verrà sostituito a cura e spese del Gestore. La sostituzione verrà effettuata alla presenza dell'Utente finale o di un suo incaricato, previo appuntamento nel rispetto delle modalità e standard fissati dalla Carta del Servizio, che prenderà in consegna il nuovo contatore e presenzierà alla lettura del vecchio.

Immediatamente dopo il misuratore dovrà essere installato, a spese dell'utente, un rubinetto unidirezionale di arresto al quale si innesta l'impianto interno.

Eventuali misuratori di capacità superiore dovranno essere preventivamente autorizzati, su motivata richiesta e sempre che vi sia la possibilità di concedere maggiori portate, e la quota di allacciamento e cauzione saranno ridefinite in relazione alla richiesta.

L'eventuale installazione di riduttori di pressione, di sfiati o quant'altro ritenuto necessario per una più corretta erogazione idrica e limitazione di disagi o disfunzioni resta a carico dell'utente.

E' fatto obbligo per gli utenti muniti di contatori a lancette di provvedere alla sostituzione degli stessi con misuratori a lettura diretta, entro il termine fissato dalla Giunta.

Ove l'utente non provveda nei termini indicati dall'Ufficio Comunale competente, si provvederà a determinare i consumi in maniera presuntiva, applicando la penale per mancato funzionamento del contatore.

4.3.3 - Spostamento contatori

I misuratori possono essere rimossi o spostati solo per specifica decisione dei Comune che fornirà apposita indicazione all'utente, il quale dovrà provvedere, a proprie spese, mediante l'impiego di ditte specializzate.

Il Comune ha facoltà di disporre il cambiamento di sito o spostamento del contatore a spese dell'utente, qualora abbia accertato che si trovi in luogo non idoneo alle verifiche e alla funzionalità dell'apparecchio e che la posizione dello stesso renda difficile la lettura dei consumi da parte del personale del Comune.

L'esecuzione dei lavori di spostamento contatori e delle opere di derivazione, richiesti dall' utente, sarà a totale carico dello stesso previo pagamento dei relativi oneri secondo le tariffe in vigore. In tal caso, previo sopralluogo, lo spostamento avverrà sotto la direzione del Servizio comunale preposto.

L'esecuzione dei lavori di spostamento dei contatori, stabiliti dal Comune per motivi igienico-sanitari e di sicurezza, non sono a carico dell'utente.

Per i contatori già installati, il Comune potrà prescrivere l'esecuzione dei lavori necessari per rendere agevole la lettura disponendo, eventualmente, una diversa ubicazione del contatore. Ove l'utente non vi provveda entro 60 giorni successivi alla notifica della prescrizione potrà essere disposta la sospensione dell'erogazione.

All'atto dello spostamento del contatore è redatto apposito verbale, firmato dall'agente incaricato dal Comune e dall'utente o dal suo rappresentante.

4.3.4 - Rimozione e sostituzione del contatore

All'atto della rimozione o della sostituzione dell'apparecchio di misura, a carico dell'utente, è redatto apposito verbale firmato dall'agente incaricato dei Comune e dall'utente o da un suo rappresentante.

Il verbale deve indicare tanto per l'apparecchio rimosso che per quello sostituito, il tipo, il calibro, la matricola, la lettura del consumo e il numero del sigillo e deve riportare il motivo della sostituzione o rimozione ed eventuali altre indicazioni.

Una copia del verbale è consegnata all'utente.

Il Comune ha la facoltà di richiedere o provvedere alla sostituzione dei contatori in qualsiasi momento, quando lo ritenga opportuno, dandone preavviso all'utente.

4.3.5 - Fabbricati con più utenze

Ogni utenza deve essere munita di apposito contatore a lettura diretta ovvero a distanza. Nei fabbricati con più utenze i contatori dovranno installarsi in unico riquadro, con indicazione per ognuno del nome dell'utente.

4.3.6 - Custodia dei contatori

L'utente ha l'obbligo di agevolare la rilevazione dei consumi e l'ispezionabilità dei luoghi ove è collocato il misuratore, mantenendo accessibile, sgombro e pulito, l'alloggiamento del medesimo misuratore e lo sportello della nicchia. Egli è tenuto a preservare da manomissioni il contatore e gli accessori, essendo responsabile dei danni e dei guasti per danneggiamento doloso o colposo.

4.3.7 - Verifica dei contatori

Gli apparecchi di misura possono essere verificati e letti in ogni momento in cui il Comune lo ritenga opportuno e comunque secondo i termini e le modalità stabilite nella Carta del servizio idrico integrato.

Generalmente i controlli vengono periodicamente eseguiti sulla base di un programma elaborato dal Comune.

Alla fine di ogni periodo prestabilito, l'incaricato del Comune controllerà i contatori ed annoterà su apposito registro il consumo di acqua rilevato per ogni singolo utente. L'incaricato stesso verificherà lo stato di funzionamento del contatore nonché l'integrità dei sigilli apposti ai contatori di misura e di erogazione.

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del Comune;

analogamente può richiedere la verifica del livello di pressione immediatamente a valle del rubinetto d'arresto.

Nel caso in cui il funzionamento del contatore risulti irregolare, i consumi dell'anno in contestazione saranno valutati sulla base della media di quelli rilevati nello stesso periodo nei 3 anni precedenti. Per i contratti più recenti si terrà conto dei sei mesi successivi.

In caso di cessazione di rapporto contrattuale il Comune provvederà alla revisione dei consumi sulla scorta di quelli riconducibili mediamente in ragione al tipo di utenza, ove non sia possibile procedere all'esatto computo rilevato dal misuratore.

Nel caso in cui il funzionamento del misuratore risulti regolare, e cioè entro i limiti di tolleranza, saranno addebitate all'utente le spese di verifica così come determinate dal Comune.

Nel caso in cui il Comune, anche di sua iniziativa, accerti il non regolare funzionamento del misuratore, provvederà alla sostituzione dell'apparecchio e alla ricostruzione dei consumi come sopra indicato.

4.3.8 - Guasti dei contatori

E' fatto divieto di procedere autonomamente alla sostituzione del contatore senza che sia intervenuta la preventiva verifica e lettura da parte dell'incaricato del Comune, pena la sospensione della fornitura idrica e salvo ulteriori sanzioni o azioni a norma di legge e del presente Regolamento.

4.3.9 Lettura dei contatori

Il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;

b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;

b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura tramite sito, call center e mail.

Il consumo d'acqua di ciascun utente è normalmente accertato dagli incaricati del Comune secondo l'itinerario stradale ed il programma predisposto dal Comune.

Le letture sono ritenute contrattualmente riconosciute ed accettate dall'utente, se non contestate nel termine perentorio di giorni 20 dal termine di scadenza per il pagamento della fattura.

La contestazione può essere effettuata o per iscritto, anche a mezzo telefax ovvero verbalmente, presso gli uffici comunali, dinanzi a personale del Comune che redige apposito verbale.

In caso di contestazione il Comune predisporrà i relativi accertamenti e ove la lettura rilevata dal personale incaricato risulterà congruente con quella precedente, il Comune addebiterà l'onere sulla successiva bolletta nella misura prevista nel tariffario approvato dalla Giunta Comunale. Nel caso, invece, risultasse fondato il ricorso dell'utente si procederà alla rettifica dei consumi.

Qualora, per causa dell'utente - casa chiusa, nicchia esterna carente di vetro o non leggibile, impedimento frapposto al letturista, posizionamento contatore anomalo o disagevole, etc.- non sia stato possibile eseguire la lettura e tale impossibilità si ripeta per oltre due volte nelle successive verifiche, può essere disposta la chiusura dell'utenza.

Il letturista negli accertamenti intermedi lascerà sul luogo un avviso con il quale comunicherà di essere stato impossibilitato a rilevare la lettura. In tal caso l'utente effettuerà l'autolettura e la comunicherà secondo le modalità indicate sul sito del Comune.

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

Il servizio ha comunque la facoltà di far eseguire, quando lo ritenga opportuno, letture supplementari. L'Amministrazione potrà applicare ai misuratori sistemi elettronici di lettura e controllo a distanza.

4.3.10 Informazioni agli utenti e avvisi di lettura

Nell'espletamento delle attività programmate di lettura, il Gestore:

a) fornisce agli utenti informazione preliminare sui tentativi di lettura, comunicando il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato.

Tale comunicazione è fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di lettura, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;

b) prende in carico la lettura eventualmente lasciata disponibile dall'utente in prossimità del punto di consegna o dell'abitazione (es. nota cartacea).

4.3.11 Fotolettura dei misuratori

Nell'effettuazione delle raccolte della misura il Gestore si avvale dello strumento della "fotolettura", che consente di conservare la documentazione fotografica del quadrante del misuratore e di certificare la data e la misura della lettura effettuata.

L'utente, in caso di necessità, può richiedere al Gestore copia della documentazione fotografica attraverso e-mail o in forma scritta presso lo sportello territoriale competente, indicando la data di riferimento della lettura desiderata nonché l'indirizzo o il numero di fax o l'account di posta elettronica a cui può essere inviata la documentazione.

4.3.12 Autolettura dei misuratori

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore provvede a lasciare all'utente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura e dell'invito ad aggiornare eventualmente le modalità di contatto preferite.

Per comunicare l'autolettura è possibile utilizzare le seguenti modalità disponibili per 365 giorni all'anno 24 ore su 24:

- comunicazione scritta;
- cartolina postale *(predisposta dal Gestore)*
- sportelli territoriali e telefonici;
- sito internet

Il Gestore prende in carico la lettura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

In caso di mancata presa in carico dell'autolettura palesemente errata, il Gestore fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della lettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.

Il Gestore fornisce riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

4.3.13 Stima e ricostruzione dei dati di misura

Il Gestore procede alla stima dei dati di misura:

a) in caso di indisponibilità dei dati di misura ottenuti in base alle letture da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, calcolando il consumo stimato.

b) In caso di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, ricostruendo dei consumi non correttamente misurati.

4.3.14 Segnalazione consumi anomali

Al fine di consentire all'utente di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri relativi alla propria fornitura il Gestore riporta, in bolletta e in forma grafica, l'andamento dei consumi medi giornalieri con riferimento agli ultimi quattro

periodi per cui sono disponibili consumi effettivi.

Nel caso in cui l'anomalia del consumo derivi da perdita occulta scaturita a valle del misuratore dell'utente, il Gestore potrà applicare lo storno di una quota del consumo maturato nel periodo interessato dalla perdita per ottenere il quale l'utente dovrà fornire documentazione idonea a comprovare l'esistenza della perdita e della riparazione effettuata, il tutto ai sensi delle disposizioni contenute nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

4.3.15 - Perdite danni e responsabilità

Ogni utente risponde della costruzione e manutenzione degli impianti interni.

L'utente ha il dovere di segnalare immediatamente ogni eventuale anomalia e/o le dispersioni che si verificassero in corrispondenza o dopo del contatore.

Nel caso il Comune dovesse essere condannato a risarcire danni a terzi, ha facoltà di regresso nei confronti di chiunque vi abbia dato causa.

Nel caso fosse il Comune a riscontrare perdite su proprietà privata segnalerà all'utente l'inconveniente indicando il tempo massimo entro il quale deve effettuare l'intervento di riparazione; trascorso inutilmente il termine oppure su espressa richiesta scritta dell'utente, il Comune provvederà d'ufficio all'esecuzione dei lavori di ripristino addebitando le relative spese allo stesso utente.

L'utente deve provvedere affinché siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti i materiali costituenti la rete di distribuzione privata ed è quindi responsabile dei danni provocati che dovrà risarcire.

L'utente dovrà osservare tutte le norme prescritte dalle autorità competenti e tutte le eventuali disposizioni, anche non indicate nel presente Regolamento, che il Comune riterrà di stabilire a garanzia e nell'interesse della sicurezza e salute pubblica.

L'utente è quindi responsabile dei danni ed è tenuto a rimborsare al Comune le spese sostenute per le riparazioni e per l'eventuale sostituzione della condotta di derivazione nonché per i costi di manodopera.

In caso di lettura, o autolettura, che evidenzi un incremento di consumo di almeno 50 mc e comunque superiore del 50% rispetto al consumo storico dello stesso periodo, il personale del Comune incaricato della lettura dei misuratori ne deve dare segnalazione all'Utente finale, se presente al momento della lettura, oppure lasciare o spedire presso l'indirizzo di fornitura (o di recapito) un apposito avviso, invitandolo a verificare il corretto funzionamento dell'impianto idraulico interno. Il Comune provvederà ad indicare esplicitamente nella bolletta la possibile esistenza di una perdita con indicazione della facoltà da parte dell'utente finale di richiedere il riconoscimento come perdita occulta dei consumi. In mancanza di fatturazione entro trenta giorni lavorativi dalla rilevazione dei consumi, il Comune ha l'obbligo di comunicare entro lo stesso periodo l'eventuale perdita per raccomandata A/R o altro mezzo idoneo a certificare il ricevimento della comunicazione.

L'istanza di riconoscimento della perdita occulta, corredata da idonea documentazione, anche fotografica, dovrà essere presentata, di norma, entro il termine di scadenza del pagamento indicato nella fattura ovvero entro il termine indicato nella comunicazione dal Comune.

Il ricalcolo sarà concesso una sola volta per ciascuna utenza ogni 365 giorni solari, applicando il consumo storico per il periodo interessato. Non si può, in ogni caso, partire da una data antecedente l'ultima lettura effettiva fatturata non contestata entro i termini di scadenza della relativa bolletta.

4.3.16 - Calcolo dei consumi

Effettuata la lettura del contatore ovvero validata l'autolettura, il Comune procede a determinare il consumo effettivo, a calcolare la somma dovuta per consumi e quant'altro e ad inviare la bolletta al domicilio indicato dall'utente.

Per le somministrazioni del servizio è prevista in contratto una quota fissa anche se il consumo risulta pari a zero.

4.4 Fatturazione

Periodicità fatturazioni annuali:

a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per gli utenti con consumi medi annui fino a 100 mc;

b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per gli utenti con consumi medi annui da 101 a 1000 mc;

c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;

d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Il tempo per l'emissione della fattura è di 45 giorni solari, ed è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore.

4.4.1 Emissione fatture-bollette

Per tutte le classificazioni delle forniture l'importo, determinato in funzione dei consumi effettuati e della relativa tariffa di applicazione deliberata, sarà riscosso tramite fatture-bollette alle scadenze in esse riportate.

Nelle fatture saranno incluse le spese di spedizione, per penali ed altre somme a qualunque titolo dovute al Comune.

Resta l'obbligo per il Comune di effettuare il conguaglio in occasione di ogni lettura effettiva, almeno annualmente, addebitando o accreditando all' utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello fatturato presuntivamente.

4.4. 2 Rettifica di fatturazione (livello o standard specifico)

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Le richieste di rettifica possono essere inoltrate tramite uno degli sportelli indicati ovvero con le modalità indicate sul sito del Gestore.

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare un errore di fatturazione il Comune di Reggio Calabria potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche.

La comunicazione di errata fatturazione da parte dell'utente deve essere effettuata entro il termine di scadenza del pagamento della fattura. In tal caso il pagamento rimane sospeso fino a quando l'utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica.

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

I tempi di rettifica per le bollette pagate e risultate errate, sono i seguenti:

Tempi di Rettifica	
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 gg lavorativi *(liv - st. specifico)*
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	30 gg. Lavorativi *(liv. - st. generale)*

Qualora la rettifica di fatturazione evidenzi un credito, il Comune di Reggio Calabria, previa comunicazione da inviare all'utente, procederà a detrarre tale credito dal pagamento delle fatture successive o da eventuali importi dovuti dall'utente anche su posizioni contrattuali diverse rispetto a quella per la quale si è proceduto alla rettifica di fatturazione. L'utente può concordare con l'azienda una diversa modalità di rimborso. Il gestore può accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Comune di Reggio Calabria comunicherà l'esito della richiesta di rettifica indicando il termine per il pagamento della fattura contestata. Nel caso in cui la richiesta di rettifica risulti infondata verranno addebitati gli interessi di mora.

4.4.3 Recapito fatturazione e morosità

Il Comune provvederà all'invio di ogni comunicazione, comprese le fatture - bollette, al domicilio fiscale dell'utente ovvero

al recapito indicato espressamente in contratto se diverso da quello fiscale.

L'utente che non effettua il pagamento entro la data di scadenza indicata in fattura è considerato moroso.

Qualora l'utente non riceva la bolletta a causa di disguidi postali o smarrimenti, è tenuto a rendersi parte attiva e comunicare al Comune il mancato ricevimento della stessa richiedendone copia; tale circostanza non esclude l'applicazione degli interessi per ritardato pagamento.

Qualora l'utente riceva la bolletta in ritardo per poter effettuare il pagamento nei termini può ottenere la ristampa della bolletta con una nuova data di scadenza semplicemente esibendo la bolletta ricevuta completa in ogni sua parte ed in particolare del timbro postale di ricevimento.

Resta l'obbligo per l'utente di comunicare tempestivamente, in forma scritta, ogni variazione del domicilio fiscale e/o del recapito scelto con raccomandata a/r ovvero con consegna diretta presso gli sportelli dell'Amministrazione Comunale che ne attesterà il ricevimento, e qualora la fattura - bolletta venga restituita per mancato recapito, verranno addebitate all'utente le spese di nuova spedizione.

4.4.4 - Conservazione degli attestati di versamento

L'utente è tenuto a conservare gli attestati dei versamenti eseguiti fin tanto che nella successiva bolletta non compaia la scritta "i pagamenti sono regolari".

4.4.5 Verifica del contatore (livello o standard specifico)

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, in contraddittorio con i tecnici del gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli.

Per procedere alla verifica l'incaricato del Gestore fissa un appuntamento con l'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica.

La verifica del contatore presso ditte specializzate su banco di prova, deve essere concordata in forma scritta con l'utente in quanto nel caso in cui dall'accertamento risulti il corretto funzionamento dello strumento di misura, questi dovrà accollarsi tutte le spese che si renderanno necessarie.

Il gestore deve comunicare per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 30 giorni lavorativi dall'effettuazione della verifica.

Verifica del misuratore *(liv. st specifico)*	
Tempo di intervento per la Verifica del misuratore sul luogo di fornitura (misuratore accessibile)	10 gg. lavorativi
Tempo di comunicazione della verifica del misuratore in loco	10 gg. lavorativi
Tempo di comunicazione della verifica del misuratore (se presso un laboratorio)	30 gg. Lavorativi
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi

4.4.7 Verifica del livello di pressione (livello o standard specifico)

L'utente può richiedere la verifica del corretto livello di pressione della rete nel punto di consegna. Per procedere alla verifica Comune di Reggio Calabria fissa un appuntamento entro il termine massimo di seguito riportato.

Se dalla verifica risulta che il valore di pressione non è compreso nei limiti della normativa, il Comune di Reggio Calabria deve individuarne la causa e comunicare all'utente la situazione esistente ed i possibili interventi.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Verifica del livello di pressione *(livello specifico)*	
Verifica del livello di pressione (tempo di intervento)	7 gg. lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lavorativi

4.4.8 Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto

L'utente non può avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta, sul presupposto del rispetto degli standard di continuità del servizio, del preavviso e durata della sospensione.

La fornitura può essere sospesa per le seguenti cause:

a) Mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o variazioni;

b) Utilizzo della risorsa idrica per un immobile od un uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto;

c) Prelievi abusivi;

d) Cessione dell'acqua a terzi;

e) Irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti in proprietà privata;

f) Opposizione dell'utente al controllo e alla lettura del contatore da parte del Gestore;

g) Opposizione dell'utente al controllo dell'impianto interno da parte del Gestore;

h) In caso di pericolo per persone o cose, in caso di mancata realizzazione da parte dell'utente di modifiche suggerite dal Gestore o in caso di irregolarità riscontrata dalla stessa;

i) Manomissione del contatore e delle opere di proprietà demaniale, compresa la manomissione dei sigilli del contatore stesso;

j) Morosità persistente oltre la data indicata nella regolare messa in mora.

La sospensione sarà disposta dopo 30 giorni dal preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione, nel caso in cui l'utente non abbia provveduto. Il preavviso non è dovuto nei casi di cui alle lettere c), i) e j). Il preavviso è ridotto a 24 ore nel caso di cui alle lettere f) e h).

Trascorsi 30 giorni dalla sospensione del servizio per i casi come sopra dettagliati, senza che l'utente abbia provveduto a regolarizzare la propria situazione, facendo venire meno la causa della sospensione, il contratto si intende risolto per inadempimento e il Gestore potrà rimuovere il contatore. Qualora non sia possibile né chiudere, né rimuovere il contatore, il contratto potrà essere unilateralmente risolto dal Gestore, a mezzo raccomandata A/R inviata all'utente, che sarà legittimata a richiedere la restituzione del contatore.

Qualora l'utente provveda al pagamento totale delle somme dovute, comprese le spese per il recupero credito, il servizio potrà essere riattivato solo con stipula di un nuovo contratto di fornitura e previo pagamento del corrispettivo previsto, inclusi gli eventuali lavori o interventi necessari per la riattivazione della fornitura

Non è in ogni caso possibile procedere alla sospensione della fornitura nei giorni prefestivi o festivi.

5. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Gli Standard di qualità attengono alla continuità e regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti, assumendo la caratteristica di Standard gestionali/organizzativi/o che caratterizzano la normale erogazione del servizio all'utenza. Essi quindi non individuano, a differenza di quelli del precedente capitolo, prestazioni

individuali nei confronti del singolo utente, ma prestazioni di carattere generale che non daranno luogo ad alcuna forma di rimborso individuale.

5.1 Continuità e servizio di emergenza (livello o standard generale)

Il Comune di Reggio Calabria fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Comune di Reggio Calabria si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 12 ore, il gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza con le seguenti modalità:

a) In caso di crisi qualitativa, sancita da ordinanza sindacale di non potabilità per superamento di uno o più dei parametri di legge per l'acqua destinata al consumo umano, ma non di interruzione del flusso, la disponibilità di acqua potabile in contenitori o a mezzo autobotte nelle zone interessate, in misura di 50 litri per giorno per abitante ovvero la disponibilità di risorsa conforme ai requisiti di legge presso uno o più fontane pubbliche posti nell'ambito dello stesso centro o nucleo;

b) In caso di interruzione di flusso idrico, per un tempo superiore alle 12 ore, la disponibilità, con l'esclusione delle ore notturne 00:00 - 06:00, della capacità potenziale di distribuzione nelle zone interessate a mezzo autobotte o contenitori di almeno 50 litri per giorno per abitante, ovvero, in alternativa, la ri-alimentazione di emergenza della rete o di parte della rete interessata da disservizio a pressione sufficiente ad alimentare almeno i piani terreni delle abitazioni per almeno 6 ore anche non continuative nell'intervallo 07:00 – 19:00.

c) Nei casi di attivazione del servizio di emergenza per la realizzazione degli interventi di riparazione nei quali tra l'avvio delle manovre per la realizzazione dell'intervento e l'effettiva interruzione del servizio all'utenza non vi è concomitanza temporale, ai fini della eventuale attivazione del servizio di emergenza per inizio della interruzione del servizio si assume per ciascuna zona il momento nel quale si registra la condizione di serbatoio vuoto per la zona di competenza ovvero le ore 06:00 se ciò accade nella fascia oraria 00:00 - 06:00.

Pur rimanendo l'obbligo del Gestore di attivare il servizio di emergenza, nei casi che dovessero interessare aree con un numero di utenze, dirette ed indirette (condomini) superiore a 2.000 il servizio di emergenza avverrà, in deroga a quanto previsto ai precedenti punti a) e b), nei limiti della oggettiva disponibilità di mezzi e dei costi relativi.

5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati (livello o standard generale)

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli utenti almeno 48 ore prima, indicando la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

Il Gestore dovrà informare l'utenza attraverso la pubblicazione di un avviso sul proprio sito per come divulgato agli organi di stampa.

5.3 Durata delle interruzioni programmate (livello o standard generale)

Salva causa maggiore, le interruzioni programmate non potranno avere durata superiore alle 12 ore per gli interventi sulle condotte fino a 300 mm di diametro o per impianti che servono meno di 10.000 abitanti, e durata superiore a 24 ore per interventi sulle condotte di diametro superiore a 300 mm o per impianti che servono più di 10.000 abitanti.

6. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Negli uffici ospitanti gli sportelli sono situati angoli informativi, nei quali sono a disposizione materiali informativi e le comunicazioni del Gestore sulle procedure relative alla prestazione dei servizi ed il personale incaricato è a disposizione per ogni e qualsiasi informazione relativa ai servizi forniti.

6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore che lo riguardano.

In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito. Il rifiuto e la mancata risposta del Gestore deve essere denunciato dall'utente all'Autorità Idrica Calabrese nei successivi 30 giorni.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- gli sportelli, dove saranno rilasciate informazioni sulle procedure di allacciamento, pagamento fatture, modalità di stipula dei contratti, tariffe e quant'altro attiene al rapporto commerciale;
- eventuali pubblicazioni periodiche inviate gratuitamente a tutti gli utenti;
- le bollette;
- i comunicati stampa e social media;
- il sito internet comunale www.reggiocal.it e della preposta società comunale www.reges.it
- gli opuscoli informativi distribuiti anche dalle associazioni dei consumatori e degli utenti;
- le associazioni dei consumatori;
- le campagne promozionali.

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

a) pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'utenza;

b) incentivare l'utilizzo della posta elettronica;

c) divulgare la Carta del Servizio;

d) Consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;

e) portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;

f) attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto attraverso appositi sportelli;

g) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;

h) informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;

i) assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, su richiesta dell'utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata (sempre disponibili sul sito aziendale):
   - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio
   - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
   - Residuo fisso a 180°C in mg/l;
   - Nitrati in mg/l di NO3;
   - Nitriti in mg/l di NO2;
   - Ammoniaca in mg/l di NH4;
   - Fluoro in /l di F;
   - Cloruri in mg/l di Cl.

l) informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;

m) informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;

n) informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati dai Gestori;

o) informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;

p) predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione dei consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;

q) comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature;

r) rendere noti periodicamente i dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;

s) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;

t) rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente";

u) informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa;

v) informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

w) informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

6.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i.

7. LA TUTELA

7.1 La gestione dei reclami (liv. o standard generale)

L'utente, o un suo rappresentante, può segnalare al gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni, riferite a richieste di prestazioni, fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta o fatto verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore (l'indirizzo e numero telefonico relativo a tale ufficio devono essere riportati nei documenti contrattuali). Nel caso di reclamo fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere verbale da far sottoscrivere all'utente o al suo rappresentante.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima) affinché l'ufficio reclami possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Il Gestore mette comunque a disposizione dell'utenza appositi moduli da reperire presso tutti gli uffici del Gestore aperti al pubblico e pubblicati sul sito.

Almeno una volta all'anno il Gestore predispone e pubblica sul proprio sito una relazione sui reclami con un confronto con i dati precedentemente riscontrati, raccogliendo eventuali suggerimenti e segnalazioni tesi a garantire una migliore qualità del servizio.

7.1.2 Risposta a reclami scritti

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è di trenta giorni ed è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Il Gestore si impegna a rispondere al reclamo scritto in modo chiaro e comprensibile, utilizzando una terminologia di uso comune

7.1.3 Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto:

a) da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili i seguenti elementi identificativi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- nome e cognome;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

b) da un'Associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

a) fornisce una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato almeno 50 reclami; in tal caso, la risposta a mezzo stampa è pubblicata sul proprio sito internet deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo.

7.1.4 Risposta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è di trenta giorni ed il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Il Gestore si impegna a rispondere alla richiesta di rettifica di fatturazione in modo chiaro e comprensibile, utilizzando una terminologia di uso comune

7.2 Controlli esterni

7.2.1 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Sulla base delle rilevazioni effettuate il Gestore s'impegna a redigere annualmente entro il mese di gennaio dell'anno successivo un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente da pubblicare sul proprio sito.

7.3 Servizi di consulenza agli utenti

Personale del Gestore, esperto e qualificato nei diversi settori, si rende disponibile agli utenti ad orari prestabiliti presso gli Uffici dedicati a fornire pareri ed informazioni.

7.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità, sono classificate in:

a) **cause di forza maggiore**, intese come atti e fatti imprevisti e imprevedibili, accertati da autorità pubblica e non imputabili ai gestori, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;

b) **cause imputabili all'utente**, quali la mancata presenza dello stesso ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabili all'utente;

c) **cause imputabili al Gestore** , intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

7.5 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato Rinvio

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/90.

8. DEPOSITO CAUZIONALE

Il deposito cauzionale è una garanzia che l'utente del servizio idrico integrato costituisce per il prelievi di risorsa e quindi per l'utilizzo del servizio che egli effettua in via anticipata pagandone il corrispettivo solo a distanza di tempo.

E' un ammontare determinato (vedi sottostante tabella) con deliberazione della Giunta Comunale n. 82/2017 in funzione del consumo ed è determinato in misura pari al valore dei corrispettivi, escluso imposte, dovuti per tre mensilità di consumo medio annuo.

Scaglioni di consumo annuale	1. Utenza domestica residenziale	2. Utenza domestica non residenziale	3. Altre tipologie (Commerciali, Zootecniche e Agricole, Verde Condominiale, Edile, Artigianali e Industriali, Antincendio)
1. Da 0 a 50 mc	€ 15	€ 20	€ 25
2. Da 51a 100 mc	€ 24	€ 27	€ 27
3. Da 101a 150 mc	€ 47	€ 53	€ 53
4. Da 151a 200 mc	€ 71	€ 79	€ 79
5. Da 201a 250 mc	€ 94	€ 105	€ 105
6. Da 251a 300 mc	€ 131	€ 133	€ 141
7. Da 301a 375 mc	€ 157	€ 160	€ 169
8. Da 376 a 400 mc	€ 196	€ 214	€ 214
9. Da 401 a 500 mc	€ 209	€ 229	€ 229
10. Oltre 500 mc	€ 260	€ 285	€ 290

In caso di attivazione di una nuova utenza, il deposito cauzionale viene calcolato, inizialmente, in funzione del consumo annuo previsto (comunicato in sede di presentazione della richiesta di nuova attivazione). La metà del valore del deposito è pagato dall'utente al momento dell'attivazione dell'utenza, il saldo è rateizzato in due bollette, a decorrere dalla prima bolletta utile emessa successivamente all'attivazione del servizio. Per le utenze già attive, il deposito cauzionale verrà addebitato in quattro soluzioni, contestualmente all'emissione di altrettante successive bollette/fatture per consumi.

Il valore inizialmente addebitato sarà oggetto di rivalutazione (in positivo o in negativo) in base ai consumi reali.

L'importo corrisposto sarà restituito all'utente dopo la cessazione degli effetti del contratto, maggiorato in base al saggio degli interessi legali, al netto di eventuali insoluti esistenti in capo all'utenza.

Il deposito viene rimborsato, entro 45 giorni, se e quando il cliente passa al pagamento con domiciliazione bancaria o postale o su carta di credito oppure se il contratto viene chiuso o volturato, incrementato dagli interessi legali.

Il deposito non è dovuto per gli utenti che disporranno il pagamento con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta/fattura.

Per le utenze condominiali il deposito cauzionale è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali, per come sopra determinati.

9. INDENNIZZI ALL'UTENTE

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che i Gestori si impegnano a rispettare di cui al Art.4 Standard di qualità del servizio idrico integrato. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili ai Gestori, e al di fuori delle ipotesi di cui all'Art. 7.4 (Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità lett. a e b) l'utente ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico. Ai fini delle attività condotte direttamente dal Gestore, gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi:

1. all'attivazione/riattivazione fornitura;
2. alla disattivazione della fornitura;
3. all'esecuzione della voltura;
4. alla fascia di puntualità degli appuntamenti;
5. all'intervento per la verifica del misuratore o del livello di pressione;
6. alla comunicazione dell'esito della verifica del misuratore o del livello di pressione;
7. alla sostituzione del misuratore malfunzionante;
8. all'emissione della fattura e alla periodicità delle fatture;
9. alla risposta ai reclami ed alle richieste scritte;
10. all' accredito in seguito di rettifiche di fatturazione.

L'utente ha diritto ad essere rimborsato nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard dichiarati. Pertanto, in caso di mancato per ciascuno dei livelli specifici di sopra elencati il Gestore corrisponderà all'utente interessato un indennizzo di euro 30. L'indennizzo è pari al doppio dell'importo quando esso non viene corrisposto nei termini previsti oppure quando la prestazione viene effettuata oltre il doppio del tempo massimo previsto.

Gli indennizzi, ove dovuti, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, e/o in caso di impossibilità mediante rimessa diretta, entro 180 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del servizio idrico integrato". Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

9.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico del servizio idrico

L'obbligo del Gestore di corrispondere all'utente l'indennizzo automatico previsto ella presente Carta non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati sia riconducibile ad una delle cause classificate ai punti a) e b) del Art. 7.4 "Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità".

In caso di mancato rispetto degli altri aspetti presenti nella Carta, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, fatte salve le ulteriori penalizzazioni previste dalla Convenzione di Affidamento, l'utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo utilizzando anche l'apposito modulo allegato.

Inoltre, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

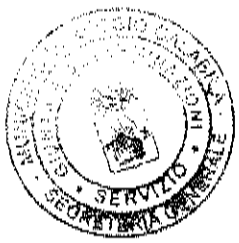
- Nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste.

Il Gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

10. Norma transitoria e finale

10.1 Eventuali possibili discordanze con:

a) il testo del Regolamento del Servizio Idrico Integrato saranno risolte dando prevalenza al relativo Regolamento adottato dal Consiglio Comunale;

b) le disposizioni dettate dalle preposte Autorità (AEEGSI e AIC) prevalgono sui contenuti della Carta.

10.2 Le disposizioni del presente documento integrato gli aspetti contrattuali riferiti al Servizi Idrico Integrato per come disposti, tempo per tempo, dal Comune.