

COMUNE DI VIVARO ROMANO

PROV. DI ROMA

ORIGINALE DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Oggetto: **Approvazione carta del servizio idrico integrato.**

Numero **09** del **15.01.2015**

L'anno duemilaquindici, il giorno quindici, del mese di gennaio, alle ore 14.30, presso questa Sede Municipale, convocata nei modi di legge, si è riunita la Giunta Comunale per deliberare sulle proposte contenute nell'ordine dell' giorno unito all'avviso di convocazione.

Dei Signori componenti della Giunta Comunale di questo Comune:

MEZZAROMA FRANCESCO	SINDACO	PRESENTE
SFORZA BEATRICE	ASSESSORE	PRESENTE
SFORZA MARIO	ASSESSORE	ASSENTE

ne risultano presenti n. 02 e assenti n. 01.

Assume la presidenza il Signor MEZZAROMA Francesco in qualità di SINDACO assistito dal Segretario Signor LOFFREDO Pasquale.

Il Presidente, accertato il numero legale, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta Comunale ad esaminare e ad assumere le proprie determinazioni sulla proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. 18.08.2000, n. 267 sulla proposta di deliberazione i sottoscritti esprimono il parere:

Per quanto concerne la regolarità TECNICA:

Esprime **PARERE FAVOREVOLE**

Il Responsabile dell' Uff. Tecnico

Arch. Romolo CRESCENZI

Per quanto concerne la regolarità CONTABILE:

Esprime **PARERE FAVOREVOLE**

Il Responsabile del Serv. Finanziario

Dott.ssa Rita D'ALESSANDRO

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che con D.P.C.M. del 24.04.1999 è stata introdotta la “Carta del Servizio Idrico” quale strumento principale per 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;

CONSIDERATO che la Carta del Servizio Idrico, è finalizzata anche alla erogazione di un servizio in conformità dei principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza e fissa inoltre, anche i principi ed i criteri per l’effettuazione del servizio e per la predisposizione dei contratti di fornitura;

VISTE:

- la deliberazione n. 347/2012/R/IDR del 02.08.2012 dell’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas (AEEG) “*Definizione dei contenuti informativi e delle procedure di raccolta dati in materia di servizio idrico integrato*”;
- la deliberazione n. 585/2012/R/IDR del 28.12.2012 e s.m.i. dell’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas (AEEG) “*Regolazione dei servizi idrici: approvazione del metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013*”;
- la deliberazione n. 459/2013/R/IDR del 17.10.2013 dell’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas “*Integrazione del metodo tariffario transitorio dei servizi idrici nonché delle linee guida per l’aggiornamento del piano economico finanziario*”;
- la deliberazione n. 643/2013/R/IDR del 27.13.2013 dell’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) “*Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento*”;
- la deliberazione n. 86/2014/R/IDR del 27.02.2014 dell’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) “*Approvazione, ai fini della valorizzazione dei conguagli nell’ambito del metodo tariffario MTI, introdotto con deliberazione dell’Autorità 643/2013/R/IDR per gli anni 2014 e 2015, delle tariffe e del correlato piano economico – finanziario preposto dall’Ufficio d’Ambito Territoriale Ottimale*”;
- la deliberazione n. 73/2013/R/IDR del 21.02.2013 dell’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) “*Approvazione delle linee guida per la verifica dell’aggiornamento del piano economico – finanziario del piano d’ambito e modifiche alla deliberazione dell’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas 585/2012/R/IDR*”;
- la determinazione n. 2/2014 del 28.02.2014 dell’AEEGSI “*Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini della determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato per gli anni 2014 e 2015 ai sensi della deliberazione 643/2013/R/IDR*”;
- la determinazione n. 3/2014 del 7/03/2014 dell’AEEGSI “*Approvazione degli schemi – tipo per la presentazione delle informazioni necessarie, nonché indicazione dei parametri di calcolo, ai fini della determinazione delle tariffe per gli anni 2014 – 2015*”;

VISTO che con deliberazione di G.C., con la quale è stata approvata la nuova articolazione tariffaria del servizio idrico secondo la normativa AEEGSI secondo il metodo S.I.I.;

CONSIDERATO che questo Ente è tenuto ad approvare e a trasmettere alla succitata AEEGSI la “Carta del Servizio Idrico Integrato”;

VISTO lo schema di Carta dei Servizi allegata alla presente deliberazione che ne costituisce parte integrante e sostanziale;

VISTO lo Statuto Comunale;

VISTO IL D.Lgs. 165.2001 e ss.mm.ii.;

VISTO IL D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.;

con voti favorevoli dei presenti espressi nei modi di legge

DELIBERA

1. che quanto esposto in narrativa ritenuta parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. Di approvare la “Carta del Servizio Idrico Integrato” posta in allegato “A” a alla presente deliberazione che ne costituisce parte integrante e sostanziale;
3. Di dare atto che l’approvazione della “ Carta del Servizio Idrico Integrato” costituisce atto prodromico per tutti gli altri adempimenti previsti dalle deliberazioni della AEEGSI.
4. Di rendere la presente delibera immediatamente esecutiva ai sensi dell’articolo 134, comma 4 del D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

(Adottata con delibera della Giunta Municipale n. 09 del 15.01.2015)

La Carta del Servizio Idrico Integrato rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune - gestore del servizio e gli Utenti, i Cittadini.

In particolare essa permette di conoscere i diritti scaturenti dal contratto con il quale viene erogato il servizio idrico integrato e al contempo costituisce un mezzo per controllare che gli impegni assunti dal Comune siano rispettati.

Attraverso la Carta il Comune di Vivaro Romano si prefigge di raggiungere due obiettivi:

1. il miglioramento della qualità dei servizi forniti;
2. il miglioramento dei rapporti tra il Comune e i Cittadini - Utenti.

A tal fine la Carta del servizio Idrico Integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione e i relativi standard di qualità che il Comune si impegna a rispettare.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta del Servizio Idrico integrato è informata ai seguenti principi generali:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Comune garantisce uguale trattamento agli Utenti, a parità di condizioni impiantistica-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio comunale.

Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del Comune garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la durata.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Comune si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione.

Partecipazione, trasparenza e informazione

Il Comune ha il dovere di fornire all'Utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami, nei termini infra specificati.

Cortesia

Il Comune si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più opportune.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

Accessibilità' al Servizio

La sede dell'ufficio acquedotto Comunale si trova in Via Mastro Lavinio 5 Vivaro Romano.

Gli sportelli sono aperti al pubblico i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Informazioni generali possono essere richieste al n° 0774-923002 o il sito www.comunevivaroromano.it

E' possibile, inoltre, comunicare con l'ufficio acquedotto per via telematica, inviando e-mail ad uno dei seguenti indirizzi: vivaroromano@libero.it

Contatti utili: Centralino 0774-923002 fax n. 0774923135

Presso l'Ufficio vengono espletate le seguenti pratiche:

- a) richieste allacciamento a reti acquedotto e fognatura;
- b) richiesta preventivi di allacciamento;
- e) richiesta appuntamenti;
- d) segnalazioni disservizi;
- e) richiesta interventi.

Le domande di cui al punto 1 a), b), e) possono essere inoltrate al Comune anche per posta ordinaria/PEC.

Le pratiche di cui al punto 1 e) d), e) possono pervenire al Comune anche tramite fax.

Gli Sportelli aperti al Pubblico sono tenuti al rispetto dei seguenti tempi di attesa:

- a) tempo di attesa medio 10 minuti;
- b) tempo di attesa massimo 15 minuti.

Per qualsiasi informazione gli Utenti possono chiamare il numero sopra indicato, negli orari di apertura degli sportelli.

Comune si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni di calendario.

Nel calcolo del tempo di risposta, è assunto come riferimento la data di arrivo al protocollo della richiesta dell'Utente.

Facilitazioni particolari

Per i portatori di handicap, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazione di disagio fisico sono previste le seguenti facilitazioni:

- a) precedenza per attivazione della fornitura, allacciamenti;
- b) precedenza nell'accesso agli sportelli.

Qualità' del servizio

L'acqua distribuita dal Comune è proveniente da:

Fonte S. Benedetto e Fonte Scintilla e Fonte de La Nocchia.

L'acqua viene trasportata dalle suddette sorgenti attraverso condotte di adduzione nei serbatoi Comunali siti in località "Ortello" e località "La Nocchia".

Alle sorgenti subisce un trattamento di clorazione.

Successivamente attraverso condotte secondarie e capillari della rete di distribuzione, vengono raggiunte le utenze finali.

La qualità dell'acqua è tenuta sotto controllo dai costanti prelievi effettuati nella rete di adduzione e di distribuzione, quindi sottoposta ad analisi chimiche e microbiologiche presso i laboratori della Società Depurchimica Impianti Srl di Tivoli e presso le strutture regionali territorialmente competenti.

Notizie sulla depurazione

Il centro abitato del Comune è dotato di impianto fognario capillare, nel quale confluiscono i reflui provenienti dalle utenze private e pubbliche e che vengono

convogliate nell'impianto di depurazione esistente nella parte a valle del territorio comunale.

Tale impianto, realizzato nel rispetto di tutte le norme sanitarie vigenti. La manutenzione dell'impianto è effettuata quotidianamente da ditta specializzata in materia, a cui è stata affidata la gestione e la manutenzione ordinaria.

Rapporto contrattuale

Il contratto è annuale, decorre dalla data di stipula e scade il 31 dicembre di ogni anno, esso si rinnova tacitamente, salvo disdetta da effettuarsi entro il mese di ottobre. Le concessioni per i nuclei abitati con residenza permanente nel Comune non possono superare la misura di 200 lt al giorno per unità.

A garanzia dell'osservanza degli obblighi assunti e dell'assolvimento di ogni somma, il concessionario di utenza, proprietario dell'immobile, deve versare a titolo di deposito cauzionale un importo pari ad un canone annuo stabilito dalle tariffe delle concessioni.

Il contratto di utenza si intenderà risolto di diritto:

- a) nel caso in cui l'utente si renda moroso per due anni interi – salvo casi di accertata e comprovata indigenza;
- b) nei casi di distruzione o demolizione dell'immobile per cui il servizio dell'acqua era stato concesso.

Per ogni controversia che sorgesse tra l'Amministrazione dell'acquedotto e gli utenti, è competente l'autorità giurisdizionale del territorio del Comune proprietario dell'acquedotto.

I consumi sono rilevati attraverso la lettura dei contatori effettuata con cadenza annuale, o nel caso del residuo utenze a bocca tarata, sono pari alla dotazione dotata nel contratto.

La quantità di acqua consumata viene fatturata con le modalità e le tariffe vigenti al momento della fatturazione.

Nel caso in cui si rilevano errori nella fatturazione, la correzione avverrà entro venti giorni dalla data di contestazione dell'utente.

E' possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli istituti di credito e/o uffici postali o punti autorizzati, tramite bollettini di C/C postali intestati alla Tesoreria Comunale.

A richiesta potrà essere accordata una fornitura provvisoria motivata da particolare usi. Tali forniture verranno concesse, compatibilmente con il normale servizio di erogazione per la durata non superiore ad un anno.

Ulteriori condizioni sono stabiliti nel regolamento Comunale per la distribuzione dell'acqua potabile allegato alla Delibera di Consiglio Comunale del CC ____del ____ e pubblicato sul sito istituzionale del Comune.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato sarà integralmente pubblicata, in un'apposita sezione, nel sito istituzionale del Comune.

Continuità del servizio

Il Comune fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile 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 stesso.

In caso d'interruzione del servizio le informazioni all'utenza saranno fornite con forme tali da garantirne la tempestiva conoscenza.

Il Comune limiterà ai minimi necessari i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Tempi di preavviso per interventi programmati

In caso di interruzioni programmate per lavori sugli impianti e sulle reti, qualora non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune avviserà gli utenti almeno 24 ore prima.

Il Comune garantisce un intervento, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, ogniqualevolta se ne presenterà la necessità ed in ogni caso una prestazione di primo intervento con sopralluogo sarà effettuata entro 24 ore dal momento della segnalazione e i tempi massimi del necessario intervento saranno i seguenti:

- a) rottura del contatore con perdita d'acqua: 8 ore dopo il sopralluogo;
- b) rottura o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: 24 ore;
- e) ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto: 12 ore;

STANDARD DI QUALITÀ'

Sono considerati standard relativi al rapporto contrattuale, i tempi stabiliti per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Comune.

I tempi di prestazione di seguito riportati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Comune informerà tempestivamente l'utente del nuovo termine e il motivo del rinvio.

Rilascio del preventivo di allacciamento all'acquedotto e alla fognatura

E' il tempo massimo, intercorrente tra la data di presentazione della richiesta dell'Utente e la data di spedizione da parte del Comune del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.

Livello di qualità: 20 giorni dalla richiesta.

Il preventivo contiene: corrispettivi con componenti di costo, documentazione inerente l'attivazione del servizio, **schema del contratto di fornitura**.

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica.

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: 20 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Attivazione e riattivazione del servizio idrico

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa nel caso di attivazione del servizio, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro. Livello di qualità (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi):

- a) 7 giorni dalla richiesta per l'attivazione;
- b) 4 giorni dalla richiesta per la riattivazione.

In caso di forniture soggette a limitazione per morosità, la piena riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento del debito pregresso e delle spese di chiusura e riattivazione.

Cessazione della fornitura idrica

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: 5 giorni dalla richiesta.

Solo da tale momento cesserà l'obbligo del pagamento a carico dell'utente.

Rilascio del permesso di allacciamento alla Pubblica Fognatura

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e il rilascio del permesso di allacciamento alla Pubblica Fognatura.

Livello di qualità: 45 giorni dalla richiesta, salvo interruzioni del procedimento in caso di richiesta incompleta .

Esecuzione di allacciamento alla Pubblica Fognatura

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'allacciamento alla rete, purché [intervento non necessiti di lavori di estensione o adeguamento sulla rete stradale . Livello di qualità: 20 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi)

Verifica della funzionalità del contatore

L'Utente, in contraddittorio con i tecnici del Comune, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore.

Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 7 giorni.

L'Utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento. Se dalla verifica, eseguita anche in contraddittorio, il contatore risulta funzionare correttamente, l'Utente è tenuto, a titolo di contributo alle spese di verifica, al pagamento di un corrispettivo, che è addebitato nella prima lettura utile.

Quando fosse, invece, riscontrato l'irregolare funzionamento del contatore di cui era stata richiesta la verifica, lo stesso, è sostituito a spese del Comune, su cui gravano anche tutte le altre spese della verifica.

Se il contatore risulta inesatto, la ricostruzione dei consumi avviene tramite coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo sino al momento in cui si è prodotta l'irregolarità, ove sia determinabile. In caso di indeterminabilità la ricostruzione non può superare 365 giorni.

Il Comune comunica per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima.

Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile

Le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile comprendenti i parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua sono riportati nelle tabelle consultabili presso gli sportelli del Comune e sul sito internet del Comune

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete e sono effettuate nei luoghi e con la frequenza riportata nelle tabelle nelle tabelle consultabili presso gli sportelli del Comune e sul sito internet del Comune.

I RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti del Comune Servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

Gli Utenti possono presentare reclamo, in forma verbale o per iscritto, qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio.

Reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, il funzionario l'addetto allo sportello redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'Utente. Una copia del verbale deve essere consegnata all'Utente.

L'Utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente all'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria.

Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita comunicazione inoltrata anche tramite fax o via e-mail.

Per facilitare gli utenti è stato predisposto un modulo che è reperibile presso gli sportelli del Comune e sul sito internet istituzionale.

L'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'Utente può formulare le sue proposte, segnalazioni e/o reclami anche mediante carta semplice.

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso e presentati entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Comune in caso di recapito diretto).

L'Utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte Comune decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Tempi di attesa per risposta ai reclami scritti degli Utenti

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune s'impegna a riferire all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvedere alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile del procedimento.

Il Comune è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando la data di presentazione del medesimo, l'autore del reclamo, la data di invio della risposta motivata, i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo, la soluzione del problema e la data della stessa e quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

RIMBORSI ED INDENNIZZI

Il Comune riconosce agli Utenti un risarcimento automatico qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente allo stesso Comune, degli standard di servizio.

Il Comune, a fronte di documentato mancato rispetto di tali indicatori, riconosce un rimborso forfettario di € 25,00 da corrispondere su richiesta dell'utente. e richieste di indennizzo, corredate da quanto può essere utile per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'ufficio sopra indicato entro 30 giorni dell'avvenuta presunta inadempienza (fa fede il timbro postale o, in caso di recapito diretto, il protocollo di arrivo).

Riconosciuta la validità della richiesta il Comune accredita l'importo di cui sopra sulla prima bolletta utile, in caso contrario, ne da comunicazione scritta e motivata all'utente.

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute all'Utente entro 20 giorni da quando il

Comune ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che il

Comune può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Comune accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'Utente.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Il Comune non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti ai terzi,

b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Comune per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente.

Inoltre il Comune non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Comune, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

Fatturazione

I consumi sono fatturati con periodicità annuale.

Le fatture possono essere emesse in base a consumi reali o presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate.

Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, l'importo a credito verrà portato in detrazione nella prima fattura successiva.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo data e ora di passaggio dell'incaricato delle letture.

L'autolettura può essere comunicata al Comune anche per via telefonica.

Rettifica della fatturazione

Il Comune, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazioni all'Utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

In caso di importi già versati, la restituzione delle quote non dovute effettuata entro sessanta giorni.

Forme e modalità i pagamento

Per il pagamento delle bollette deve essere garantito il pagamento a mezzo di domiciliazione bancaria, conto corrente bancario presso banche abilitate e conto corrente postale.

Per il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie deve essere consentito il pagamento anche a mezzo bonifico bancario.

Descrizione della bolletta

Sulla bolletta devono essere presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura, informazioni sulla qualità dell'acqua.

Il pagamento della bolletta

Il pagamento deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati al tasso legale.

Tra la data di invio della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno dieci giorni.

In caso di mancato pagamento, trascorsi 30 giorni dalla scadenza della bolletta, il Comune invia un sollecito di pagamento, le cui spese saranno poste a carico degli **Utenti morosi**.

In caso di morosità persistente oltre 30 giorni dopo l'invio del sollecito di pagamento il Comune, tramite lettera raccomandata, comunica all'utente che trascorsi altri 30 giorni, in assenza di pagamento, procederà alla **sospensione della fornitura**.

In tal caso la fornitura potrà essere pienamente riattivata soltanto dopo che l'Utente abbia pagato il debito pregresso nonché le spese di chiusura e riattivazione.

In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture.

In tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.

Nei casi in cui la contestazione del pagamento non venga accolta l'Utente è tenuto al pagamento delle spese di accertamento sostenute dal Comune.

Diritto di accesso agli atti

E assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune, in conformità alla L 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e s.m.i. La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto all'Ufficio.

Il Comune deve rispondere

Delibera n. 09 del 15.01.2015

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

Il Sindaco
DOTT. MEZZAROMA Francesco

Il Segretario Comunale
LOFFREDO Dott. Pasquale

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale certifica che copia della presente deliberazione, è stata pubblicata all'Albo Pretorio al sito istituzionale del Comune di Vivaro Romano www.comunevivaroromano.it di questo Comune dal giorno 16.01.2015 e che contro la stessa non è stato presentato alcun reclamo.

Vivaro Romano, lì 16.01.2015

IL SEGRETARIO COMUNALE
LOFFREDO Dott. Pasquale

CERTIFICATO ESECUTIVITA'

Dichiarata immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 134 comma 4 del Decreto Legislativo 18.08.2000 n. 267.

Vivaro Romano, lì 15.01.2015

IL SEGRETARIO COMUNALE
LOFFREDO Dott. Pasquale
