COMUNE DI CARDITO
Provincia di Napoli

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvato con deliberazione di Commissario Straordinario n. 165 del 18/12/2014

INDICE

Art. 1		**PREMESSA**	**Pag.**	**3**
	1.1.	Oggetto ed ambito di applicazione		**3**
	1.2.	Il soggetto Gestore		**3**
	1.3.	Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato		**3**
Art.2		**I PRINCIPI FONDAMENTALI**	**Pag.**	**4**
	2.1.	Principi generali		**4**
	2.2.	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento		**4**
	2.3.	Continuità		**4**
	2.4.	Partecipazione		**4**
	2.5.	Cortesia		**4**
	2.6.	Efficacia ed efficienza		**4**
	2.7.	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	**Pag.**	**5**
	2.8.	Privacy		**5**
	2.9.	Condizioni principali di fornitura		**5**
Art.3		**FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD**	**Pag.**	**5**
	3.1.	Il rapporto contrattuale		**5**
	3.1.1.	Allacciamenti		**5**
	3.1.2.	Tempo di preventivazione		**5**
	3.1.3.	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica		**6**
	3.1.4.	Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica		**6**
	3.1.5	Tempo per la cessazione della fornitura idrica		**6**
	3.1.6	Allacciamento alla fognatura pubblica		**6**
	3.2.	Accessibilità al servizio		**6**
	3.2.1	Forme e modalità di pagamento delle bollette e fatture		**6**
	3.2.2.	Facilitazioni per utenti particolari	**Pag.**	**7**
	3.2.3.	Rispetto degli appuntamenti concordati		**7**
	3.2.4	Tempi di attesa allo sportello		**7**
	3.2.5.	Risposta alle richieste scritte degli Utenti		**7**
	3.3.	Gestione del rapporto contrattuale		**7**
	3.3.1	Fatturazione	**Pag.**	**8**
	3.3.2.	Rettifiche di fatturazione		**8**
	3.3.3.	Casi di morosità		**8**
	3.3.4.	Verifica della funzionalità del contatore		**8**
	3.3.5.	Verifica del valore della pressione	**Pag.**	**9**
	3.4.	Continuità del servizio		**9**
	3.4.1.	Continuità e servizio di emergenza		**9**
	3.4.2.	Tempi di preavviso e durata delle sospensioni per interventi programmati		**9**
	3.4.3.	Pronto intervento e servizio di reperibilità		**9**
	3.4.4.	Crisi idrica per scarsità della risorsa	**Pag.**	**10**
	3.4.5.	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite		**10**
Art. 4		**INFORMAZIONE ALL'UTENZA**		**10**
	4.1.	Qualità dell'acqua		**10**
	4.2.	Accesso agli atti	**Pag.**	**11**
Art. 5		**TUTELA**		**11**
	5.1	La gestione dei reclami		**11**
	5.2.	Controlli esterni		**11**
Art. 6		**VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**		**11**
Art. 7		**RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**	**Pag.**	**12**
Art. 8		**DISPOSIZIONI FINALI**		**12**
		ALLEGATO n. 1	**Pag.**	**13**
		Diritti da versare per l'accesso al servizio idrico	**Pag.**	**18**

Art.1 – PREMESSA
1.1. – Oggetto ed ambito di applicazione

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta in osservanza della legislazione vigente in materia ed in attuazione alle direttive impartite dalla Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 contenente i "***Principi sull'erogazione dei servizi pubblici***" e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato".
Il **Servizio Idrico Integrato** (in sigla S.I.I.) è costituito, ai sensi della normativa vigente, "*dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione di acque reflue*" e la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del servizio stesso.

In particolare, tale documento costituisce:

- una dichiarazione d'impegno formale del **Comune di Cardito** nei confronti dei propri Utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di somministrazione nonchè dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del S.I.I. Tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, pertanto, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali in essere;
- individua i principi fondamentali che il Comune deve osservare nella gestione del S.I.I.;
- individua standard di qualità del servizio che il Comune di Cardito si impegna a rispettare nell'espletamento delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;
- è uno strumento per il miglioramento del servizio, tramite anche un costante e costruttivo confronto con l'Utenza.

Gli standard dei servizi che vengono riportati nel presente documento, così come la continuità e la regolarità del servizio, nonchè la tempestività del loro ripristino in caso di disservizi, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, ossia in condizioni di servizio che non presentino carattere di straordinarietà determinato, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti delle autorità pubbliche.
Per il servizio di acquedotto, il presente documento si riferisce agli usi individuati nel Regolamento Acquedotto.
Per il servizio di fognatura e depurazione, il presente documento si riferisce agli scarichi di acque reflue che recapitano nella pubblica fognatura.

1.2. – Il soggetto Gestore

Il soggetto gestore unico è il Comune di Cardito con sede in Piazza Garibaldi n. 1.

1.3. – Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

Il presente documento, sarà soggetto a revisioni periodiche.
Gli Utenti saranno portati a conoscenza delle eventuali modifiche e/o revisioni del documento tramite gli strumenti informativi di cui al successivo punto 4.
Con la presentazione della domanda di somministrazione d'acqua e/o autorizzazione allo scarico, l'utente dichiara di conoscere i contenuti della Carta del Servizio Idrico Integrato, la cui copia è messa a disposizione presso gli uffici del Gestore, nel sito Internet dello stesso, e comunque presso tutti i luoghi dove è possibile prelevare i moduli di domanda di somministrazione e/o allacciamento e potrà comunque essere richiesta, in ogni momento, agli uffici aziendali preposti.

Art.2 - I PRINCIPI FONDAMENTALI
2.1 - Principi generali

Il Comune di Cardito si impegna a gestire il S.I.I. nel rispetto dei principi generali previsti dalla normativa di cui al precedente art. 1.

2.2. – Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti, il rapporto con gli Utenti, pertanto, avviene nel rispetto dei diritti del singolo e prescindendo da valutazioni attinenti a sesso, razza, lingua, religione e credo politico.
E' garantito lo stesso trattamento, a parità di presupposti tecnici e/o condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di Utenti omogenee.
Il Comune di Cardito si impegna ad agire in modo obiettivo ed imparziale nei confronti degli Utenti.

2.3. – Continuità

Il Comune di Cardito si impegna a garantire continuità e regolarità nell'erogazione del servizio, evitando eventuali disservizi o riducendone, comunque, la durata.
Qualora tali disservizi dovessero verificarsi per guasti o per manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle opere utilizzate, il Comune di Cardito adotta, con i tempi e le modalità di cui al successivo punto 3.4., tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di interruzione od irregolare fornitura del servizio, nonché il disagio agli Utenti, attivando, se del caso, servizi sostitutivi di emergenza secondo appositi piani aziendali.
Nel caso di eventi particolari, quali calamità naturali od altri eventi straordinari ed imprevedibili, tali servizi sostitutivi di emergenza potranno essere attivati anche in
collaborazione con altri Enti e/o Pubbliche Autorità.

2.4. – Partecipazione

La partecipazione dell'Utente è garantita, in modo individuale o associato, al fine della corretta erogazione del servizio e nella logica della ricerca della qualità e della collaborazione.
L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Comune di Cardito le informazioni che lo riguardano, con le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla L. n. 241/1990 e sue successive modifiche ed integrazioni, dal D.P.R. n. 184/2006 ("Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi) e dall'apposito Regolamento Comunale, secondo quanto riportato nel successivo punto. 4.2..
L'Utente può, inoltre, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.
Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Comune di Cardito garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle proprie strutture.

2.5. – Cortesia

Il Comune di Cardito si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al riguardo.

2.6. – Efficacia ed efficienza

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

2.7. – Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune di Cardito pone la massima attenzione alla semplificazione e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con i propri Utenti.

2.8. – Privacy

Il Comune di Cardito si impegna a garantire che l'informativa ed il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto, con le modalità e nei limiti del D.Lgs. n. 163/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

2.9. – Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura, definite nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato (suddiviso in due sezioni: Servizio di Acquedotto e Servizio di Fognatura e Depurazione) e nel presente documento, sono riassunte per estratto/spiegazione nell'**ALLEGATO 1**) al presente documento.

Art.3 - FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

3.1. – Il rapporto contrattuale

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono da considerare, salvo diversa indicazione, come giorni lavorativi (sabati e festivi esclusi) ed al netto dei tempi eventualmente necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di eventuali opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. I termini, pertanto, decorrono dal giorno successivo a quello in cui la pratica è considerata completa secondo le procedure aziendali ed in ogni caso non sono validi quando siano necessari interventi di potenziamento od ampliamento della rete di distribuzione.
Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, dovessero insorgere difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già considerate, il Comune di Cardito comunicherà tempestivamente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

3.1.1. – Allacciamenti

Gli allacciamenti alla rete idrica gestita dal Comune di Cardito sono eseguiti, in conformità alle vigenti norme di legge ed alle specifiche tecniche del Comune, direttamente da quest'ultimo per quanto concerne le opere idrauliche mentre per le opere edili sarà cura dell'utente incaricare una Ditta all'uopo autorizzata.
Gli allacciamenti alla rete fognaria gestita dal Comune vengono, di norma, eseguiti dall'Utente, secondo le norme tecniche prescritte dall'Ente.

3.1.2. – Tempo di preventivazione

La richiesta di preventivo per nuove condotte idriche o fognarie, per i relativi allacciamenti o per potenziamenti delle reti esistenti, deve essere inoltrata o formulata presso il Comune, allegando la documentazione richiesta.
Per l'allacciamento, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'interessato ed il momento in cui il preventivo viene emesso ed inviato a quest'ultimo è di 30 giorni.
Per situazioni più complesse che richiedano più sopralluoghi e/o la posa di tubazioni stradali, o qualora si debbano richiedere permessi e/o autorizzazioni a terzi, il Comune fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla domanda, precisando i tempi necessari per i successivi interventi.
Le eventuali spese per l'ottenimento di tali permessi e/o autorizzazioni saranno a carico del richiedente il preventivo.

Nel caso in cui gli scavi per gli allacciamenti vengano eseguiti dall'Utente, il preventivo viene effettuato dalla Ditta esecutrice ed i tempi sono concordati direttamente tra le parti.

3.1.3. – Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

Accettato formalmente il preventivo da parte del richiedente, il tempo massimo tra la data di pagamento degli importi indicati e la completa esecuzione di tutti gli interventi necessari per l'attivazione della fornitura, che non necessitino di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete pubblica, è di 30 giorni.
In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta dal Comune al richiedente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori.
Nel caso in cui, invece, il richiedente si avvalga direttamente di una Ditta autorizzata allo scavo, le tempistiche vengono concordate con la Ditta stessa.

3.1.4. – Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

L'erogazione del servizio idrico potrà avvenire solo dopo la presentazione della domanda di somministrazione.
In caso di nuova utenza che comporti la reinstallazione dell'apparecchio di misura (contatore), il tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della domanda e l'attivazione della fornitura stessa è di 10 giorni.
In caso di subentro, il tempo massimo per la chiusura della posizione precedente e l'attivazione di quella nuova è di 10 giorni.

3.1.5. – Tempo per la cessazione della fornitura idrica

Il tempo massimo per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla richiesta dell'Utente, è di 10 giorni.

3.1.6. – Allacciamento alla fognatura pubblica

Gli allacciamenti alla rete fognaria gestita dal Comune vengono, di norma, eseguiti dall'Utente, secondo le norme tecniche prescritte dall'Ente, con l'incarico ad una Ditta all'uopo autorizzata.
Il rilascio dell'autorizzazione per i lavori della relativa immissione in fogna è di 30 giorni e decorre dal giorno successivo alla data di acquisizione delle necessarie autorizzazioni o nullaosta; l'avvio della procedura per l'ottenimento di tali autorizzazioni avviene dopo l'accettazione ed il relativo pagamento degli oneri di cui all'allegata tabella.

3.2 - Accessibilità al servizio

Per lo svolgimento delle pratiche, l'acquisizione di informazioni e la segnalazione di eventuali disservizi, l'Utente può utilizzare gli sportelli diretti aperti al pubblico, lo sportello telefonico e la corrispondenza (posta, telefax, email).
COMUNE CARDITO: *sede Piazza Garibaldi 1*
telefono 081 197 28 438 (centralino)
Int. 230 (ufficio Acquedotto)
Int. 249 (ufficio edilizia privata)
e-mail tributi.cardito@asmepec.it
ediliziaprivata@asmepec.it
segnalazione guasti 081 197 28 438 Int. 230 ….. (orario d'ufficio 08,00-14,30)
emergenze 081 197 28 438 Int. 220 …… (Polizia Locale ore 14,30-20,00)

Negli orari di apertura al pubblico è possibile accedere telefonicamente ai seguenti servizi aziendali: informazioni, predisposizione di pratiche relative a rettifica letture e consumi, richieste di preventivi, ecc.
Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità, anche in forma codificata.

3.2.1. – Forme e modalità di pagamento delle bollette e fatture

Il pagamento della bolletta e di eventuali fatture potrà essere effettuato secondo una delle seguenti modalità:
- presso tutti gli uffici postali, utilizzando il bollettino premarcato allegato alla bolletta;
- tramite gli Istituti di Credito;
- tramite Internet;
- mediante altre forme offerte dal mercato

In ogni caso le modalità di pagamento sopra elencate potranno essere utilizzate solo allorquando attivate dal Comune.

3.2.2. – Facilitazioni per utenti particolari

Per i diversamente abili, le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico, sono previste facilitazioni di accesso ai servizi aziendali e riduzioni, da concordare, su tempi di allacciamento, attesa agli sportelli, ripristino del servizio, ecc..
Il Comune di Cardito garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture tramite l'eliminazione di barriere architettoniche.

3.2.3. – Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune di Cardito si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. Salvo quanto indicato al punto 3.1.2. per i preventivi, gli appuntamenti con gli Utenti sono concordati con quest'ultimi entro 10 giorni dalla richiesta, termine aumentabile solo a seguito di richiesta espressa dell'Utente.
La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente è di 3 ore e sarà concordata anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo.

3.2.4. – Tempi di attesa allo sportello

In normali condizioni di servizio, il tempo massimo di attesa allo sportello è fissato in 30 (trenta) minuti.
Nel caso in cui, a causa di eccezionali afflussi di pubblico o di comprovate ragioni tecniche indipendenti dalla volontà del Comune di Cardito, non sia possibile rispettare il suddetto standard di tempo, ne verrà data segnalazione preventiva all'Utente al momento dell'accesso negli uffici aziendali.

3.2.5. – Risposta alle richieste scritte degli Utenti

Il Comune di Cardito si impegna a rispondere entro 30 giorni di calendario alle richieste di informazioni pervenute per iscritto, decorrenti dal ricevimento delle stesse (fa fede la data di protocollo di arrivo al Comune).

3.3. Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1. – Fatturazione

La rilevazione dei consumi idrici e la fatturazione viene, di norma, eseguita dal Comune annualmente.
Il pagamento della bolletta può essere effettuata in una soluzione, o in quattro rate bimestrali.
La bolletta di norma viene recapitata almeno 30 gg. prima della scadenza.
Per specifiche esigenze, quali consumi molto elevati oppure casi di indigenza possono essere stabilite ulteriore forme di rateazioni con scadenze mensili.
Per gli usi di natura provvisoria ed occasionale (cantieri edili e stradali, svolgimento di fiere, mostre e mercati e manifestazioni simili) di durata inferiore a 30 giorni, l'erogazione del servizio avviene previo pagamento delle spese di allacciamento e di consumo presuntivamente calcolato in base alla durata ed alle caratteristiche della fornitura, fatto salvo conguaglio finale sulla base del consumo effettivo.
Nel caso non fosse possibile eseguire la rilevazione dei consumi per assenza dell'Utente e/o inaccessibilità al contatore, viene lasciata una cartolina sulla quale l'interessato riporterà i consumi registrati dal contatore. Tale cartolina deve essere recapitata al Gestore entro 5 giorni dalla data del rilascio. In mancanza della lettura, o in casi di guasto del misuratore viene fatturato il consumo della media degli ultimi tre anni. Qualora, effettuata la lettura del misuratore, venisse ravvisato una significativa variazione rispetto ai consumi effettuati dall'utente negli anni precedenti, esso verrà tempestivamente informato per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

3.3.2. – Rettifiche di fatturazione

Qualora si rilevassero errori, in eccesso o in difetto, sia d'ufficio, che su segnalazione dell'Utente, si procederà ad una correzione degli stessi anche attraverso l'eventuale esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura, mediante fatture integrative o note di accredito da emettere entro 30 giorni dalla data di accertamento.

3.3.3. – Casi di morosità

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato il Comune di Cardito avvierà la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, che in via giudiziale.
Trascorsi 60 giorni dalla scadenza prevista per il pagamento, il Comune di Cardito potrà risolvere il contratto e sospendere la fornitura dell'acqua.
Di tale sospensione l'Utente è preavvisato con raccomandata a.r. o con notifica a mano con indicate le modalità per evitare la sospensione stessa.
Tale preavviso non può essere inferiore a 20 giorni dal ricevimento dello stesso.
Tutte le spese per i solleciti, il recupero del credito stragiudiziale o giudiziale e gli interventi del personale del Comune di Cardito vengono addebitati all'Utente.
L'erogazione del servizio sospeso per morosità verrà riattivata entro 2 giorni dalla prova dell'avvenuto pagamento degli importi insoluti e delle spese relative alla chiusura e riattivazione del servizio, ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.
In quest'ultimo caso è facoltà del Comune porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'Utente.

3.3.4. – Verifica della funzionalità del contatore

Su domanda scritta dell'Utente può essere chiesta la verifica del corretto funzionamento del contatore.
Tale verifica verrà effettuata tramite l'installazione presso l'utenza di uno specifico contatore, montato in serie con l'apparecchio esistente. Sull'esito della prova viene compilato apposito verbale. Nel caso in cui la verifica rilevasse che il contatore funziona regolarmente, l'Utente sarà tenuto a corrispondere al Comune di Cardito le spese di verifica.

I tempi massimi di intervento per effettuare la verifica del contatore presso il domicilio dell'Utente sono di 10 giorni.
E' considerato difettoso il contatore che rilevi una percentuale di differenza superiore al 5%.
In tal caso il Comune provvederà a sostituire il contatore ed a ricalcolare il consumo dell'utente basandosi sul quello riscontrato negli ultimi tre anni, del consumo dell'ultimo periodo di regolare funzionamento.
Il Comune di Cardito provvede alla sostituzione dei contatori che, seppur perfettamente funzionanti, non siano più consoni alle mutate condizioni tecnologiche e/o che non risultino di pratica leggibilità.

3.3.5. – Verifica del valore della pressione

L'Utente può chiedere la verifica del valore della pressione in rete presso il punto di consegna, formulando richiesta direttamente all'Ufficio presso la Casa Comunale, telefonicamente o per iscritto.
Il Comune di Cardito garantisce la verifica entro 5 giorni dalla segnalazione dandone contestualmente risposta verbale. Nel caso in cui l'Utente preferisca una risposta scritta questa verrà inviata entro 20 giorni.

3.4. – Continuità del servizio

3.4.1. Continuità e servizio di emergenza

Il Comune di Cardito si adopera per fornire un servizio il più possibile continuo, regolare e senza interruzioni. Le sospensioni dell'erogazione potranno quindi verificarsi solo nei casi di forza maggiore, guasti, o per lavori di manutenzione programmata necessari per garantire il corretto funzionamento della rete e degli impianti utilizzati.
Nei limiti delle possibilità ed in base alla gravità dell'evento, il Comune si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'Utenza ed a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
Il Comune si impegna, qualora per i motivi sopraesposti si dovessero verificare carenze o sospensioni superiori alle 48 ore, ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni impartite dalla competente Autorità Sanitaria.

3.4.2. – Tempi di preavviso e durata delle sospensioni per interventi programmati

Qualora per lavori programmati si rendesse necessario interrompere l'erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad informare con un preavviso di almeno 2 giorni gli Utenti interessati mediante comunicati stampa e/o affissioni lungo le pubbliche vie interessate, o con altre modalità ritenute efficaci.

3.4.3. – Pronto intervento e servizio di reperibilità

La reperibilità del personale del Comune di Cardito, idoneo al servizio di recepimento segnalazione guasti e di pronto intervento, è garantita 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno chiamando gli appositi numeri.
In condizioni normali ed in caso di guasti che comportino l'interruzione del servizio, il tempo necessario per la riattivazione della fornitura in seguito a rotture della rete idrica e/o degli impianti avviene nel più breve tempo possibile, dal momento del sopralluogo, potendo variare in relazione all'entità e alla complessità dell'intervento.
In caso di lavori di eccezionale complessità, la durata della sospensione può protrarsi oltre le 12 ore.
Gli interventi sono comunque eseguiti secondo la priorità stabilita dai tecnici Comunali.

La valutazione della priorità terrà conto della dimensione del guasto e/o rottura, della dimensione dell'area interessata dal disservizio, del livello dell'eventuale rischio ambientale e degli aspetti organizzativi correlati alle professionalità in quel momento disponibili.

3.4.4. – Crisi idrica per scarsità della risorsa

Il Gestore si impegna a tenere costantemente sotto controllo l'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.
In caso di scarsità idrica, dovuta a fenomeni naturali od a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Comune di Cardito informa l'Utenza con i mezzi che di volta in volta riterrà più idonei, proponendo alle autorità competenti le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.
Tali misure possono consistere in:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- utilizzo di risorse idriche destinate ad altri usi diversi da quello umano;
- turnazione delle utenze.

3.4.5. – Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Comune di Cardito effettua, secondo il proprio piano di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite con l'obiettivo di mantenere in costante efficienza la rete, contribuire al risparmio idrico ed evitare disservizi all'Utenza.

Art.4 - INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il Comune di Cardito garantisce all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative che possono interessarlo, nonché sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e loro modificazioni che caratterizzano la fornitura del servizio.
Tale obiettivo viene perseguito attraverso lo sportello dell'Ufficio della Casa Comunale, presso il quale è possibile, oltre che ottenere tutte le informazioni ritenute necessarie, reperire la
presente carta dei servizi, il regolamento del S.I.I. opuscoli, volantini.
Numerose informazioni, nonché la modulistica per accedere ai servizi sono reperibili nel sito Ufficiale internet del Comune: www.comunedicardito.it.
Viene inoltre utilizzato apposito spazio in bolletta per dare le comunicazioni ritenute più importanti.
A seconda dell'argomento, può essere anche utilizzata la stampa.

4.1. – Qualità dell'acqua

Il Comune di Cardito assicura all'Utente la corrispondenza dell'acqua erogata fino al punto di consegna (contatore) ai vigenti standard di legge (D.Lgs. 31/01).
Il Comune pubblica i valori caratteristici delle analisi dei campionamenti effettuati mensilmente sul proprio sito Ufficiale internet. Ai sensi del D.Lgs. 31/01 vengono effettuati n. 37 controlli di Routine e n. 05 controlli di verifica, distribuiti mensilmente su n. 13 punti di prelievo (in gran parte a termine delle condotte o nelle vicinanze delle scuole definiti con l'A.S.L. competente). I parametri da sottoporre a controllo sono tutti quelli indicati nell'allegato 1 del suddetto D.Lgs. 31/01. Per i suddetti controlli, il Comune di Monte di Procida si avvale di una struttura laboratoristica esterna certificata ACCREDIA (ex SINAL) ed è accreditata ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 e ISO 9001:2008.

4.2. – Accesso agli atti

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Comune e relativi alla attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso
di cui alla Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. n. 184/2006 "Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi".
E' titolare del diritto di accesso agli atti chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso.

Art.5 - TUTELA

5.1. – La gestione dei reclami

E' possibile presentare reclami circa le violazioni della presente Carta e dei servizi in generale.
Il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità: in forma scritta, in forma verbale, presentandosi personalmente allo sportello presso la Casa Comunale, telefonicamente o via e-mail.
Nella presentazione del reclamo l'Utente deve fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie di documenti, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione e/o di suo pregiudizio affinché l'ufficio interessato possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.
Nel caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'Utente.
Sarà cura del Comune, entro 30 (trenta) giorni dalla data di presentazione del reclamo, comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti impegnandosi a
provvedere entro un termine stabilito a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate.
Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi di risposta prefissati l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.
In caso di rigetto dell'istanza ne verrà data comunque risposta scritta al diretto interessato.

5.2 – Controlli esterni

L'Utente, nel caso di mancata od insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, allegando la relativa documentazione al Comitato per la Vigilanza sull'uso delle risorse idriche istituito presso il Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare.

Art.6 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore effettua periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'Utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.
A tal fine il Comune effettua con cadenza almeno biennale rilevazioni campionarie mediante interviste, anche telefoniche o sondaggi con adeguati strumenti, con le quali viene confrontato il livello di soddisfacimento rispetto ai parametri standard.
I risultati delle verifiche vengono resi noti attraverso opportune forme di comunicazione.

Indicatori di qualità

- tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'interessato
- tempo massimo tra l'accettazione e pagamento del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento
- tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione/riattivazione della fornitura
- tempo massimo tra l'accettazione e pagamento del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento

- tempo massimo di attesa
- tempo massimo di risposta
- tempo massimo per la verifica
- tempo massimo per la verifica e risposta all'utente

Fattori di qualità

- Tempi di redazione/invio preventivo
- Esecuzione dell'allacciamento nuova utenza
- Tempo per l'attivazione/riattivazione della fornitura idrica
- Cessazione della fornitura idrica
- Allacciamento alla pubblica fognatura
- Attesa allo sportello
- Risposta alle richieste scritte degli utenti
- Verifica funzionalità del contatore
- Verifica del valore della pressione del servizio acquedotto
- Preavviso di sospensione erogazione dell'acqua per interventi programmati.
- Pronto intervento: riparazione riattivazione guasto
- Risposte ai reclami scritti

Art.7 - RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il Comune individua alcuni standard "specifici", il mancato rispetto dei quali comporta l'obbligo per il Gestore di corrispondere all'Utente, a titolo di penalità, la somma di €. 26,00.
Essi si riferiscono a:

- tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico o fognario di una nuova utenza = 30 giorni;
- tempo di attivazione della fornitura idrica = 30 giorni;
- tempo di riattivazione della fornitura idrica in caso di voltura = 5 giorni;
- tempo di riattivazione della fornitura idrica a seguito di sospensione per morosità = 1 giorno;
- tempo per cessazione della fornitura = 5 giorni;
- tempo di verifica del contatore = 10 giorni;
- tempo massimo di risposta a comunicazione scritta = 10 giorni;

Le richieste di rimborso, corredate delle informazioni e dai documenti che possono servire a ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inoltrate per iscritto al Comune di Cardito entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito. Il Comune di Cardito, qualora riconosca il diritto al rimborso, provvederà ad accreditarlo nella prima bolletta utile o adotta altra forma di accredito ritenuta più opportuna.
In caso negativo il Comune di Cardito fornisce risposta motivata all'Utente.

Art. 8 – DISPOSIZIONI FINALI

Le Associazioni degli Utenti del Servizio potranno, eventualmente, proporre modifiche e/o integrazioni.
La Carta dei Servizi entra in vigore a decorrere dalla pubblicazione della stessa sul sito istituzionale dell'Ente.
Gli Utenti saranno comunque e sempre portati a conoscenza delle eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi di cui l'Ente è dotato.

ALLEGATO 1 alla CARTA DEI SERVIZI (art. 2 par. 2.9)

Principali condizioni di fornitura

Art.1 Oggetto del contratto.

Oggetto del presente contratto è la somministrazione integrata, idrica e fognante/depurativa. L'acqua non può essere utilizzata per usi diversi da quelli previsti in contratto, né ceduta a terzi a nessun titolo. Nei casi di violazione di tali divieti, l'Amministrazione, salvo l'esperimento di azioni civili e/o penali, provvede ai sensi del successivo art.13 alla risoluzione del contratto.

Art.2 Norme regolanti la fornitura.

La fornitura è regolata dalle presenti condizioni generali nonché dalle norme vigenti.

Art.3 Durata del contratto – Recesso

La durata del contratto è a tempo indeterminato, salvi i contratti provvisori che comunque non possono avere durata superiore a quattro anni non rinnovabili tacitamente. Il contratto decorre dalla data di avvio della fornitura indicata nel verbale d'installazione del contatore ovvero nel verbale della lettura conseguente alla variazione contrattuale. L'Utente può recedere dal contratto mediante comunicazione scritta a mezzo racc. a/r ovvero consegnata presso gli sportelli del Comune e riscontrata con ricevuta. In caso di recesso, il Comune provvede entro trenta giorni dalla comunicazione al rilievo dell'ultimo consumo ed alla rimozione del contatore. L'Utente è tenuto al pagamento della fattura di fine rapporto.

Art.4. Diritti di istruttoria contrattuale

Nel caso in cui venga richiesto l'accesso al servizio idrico e/o fognante-depurativo, l'Utente è tenuto al pagamento dei diritti, secondo **l'allegata tabella**. Il Comune ha la facoltà di allacciare a singole derivazioni già esistenti più Utenti anche mediante allacciamenti multipli che saranno distintamente contrattualizzati.

Art.5 Condizioni per la fornitura e Cauzione

La somministrazione è subordinata:

- **a)** al versamento delle spese d'istruttoria;
- **b)** all'ottenimento e alla permanenza dei consensi formali, delle eventuali autorizzazioni e delle servitù necessarie all'esecuzione, alla posa e al mantenimento degli impianti occorrenti;
- **c)** al pagamento per accesso al servizio richiesto;
- **d)** all'esecuzione di eventuali opere necessarie da parte dell'Utente;
- **e)** **al pagamento di una cauzione indicato in tabella**;

In caso di morosità la cauzione viene acquisita dall'Amministrazione a compensazione, parziale o totale del credito, e deve essere nuovamente corrisposta sulla prima fattura relativa ai consumi successiva all'estinzione della morosità. La cauzione non è dovuta nel caso di somministrazione alle Amministrazioni dello Stato, agli Enti territoriali, agli Enti locali quando siano diretti utilizzatori della fornitura e provvedano al suo pagamento con i mezzi del proprio bilancio; sarà dovuta qualora la fornitura sia effettuata a concessionari o appaltatori sia pure per l'espletamento di servizi pubblici di competenza degli Enti suddetti.

Art.6 Impianti interni.

Le opere necessarie per la collocazione degli impianti interni di acquedotto e fognatura sono eseguite a cura e spese dell'Utente. L'Utente è tenuto al controllo dei suoi impianti interni ed apparecchi al fine di prevenire o eliminare tempestivamente cause di dispersione o di inquinamento per danni palesi od occulti provocati dagli stessi. L'Amministrazione si riserva di verificare dal lato tecnico ed igienico gli impianti interni prima che siano posti in esercizio. In caso di modifica all'impianto interno, compresa l'installazione di un impianto di autoclave e/o impianto di sollevamento di fognatura, l'Utente deve darne preventiva comunicazione all'Amministrazione, e ove prescritto acquisire le necessarie autorizzazioni. Qualora detti impianti interni non fossero ritenuti idonei, l'Amministrazione potrà stabilire le modifiche necessarie per il buon funzionamento del servizio o provvedere, se del caso, alla sospensione della somministrazione per il tempo necessario al relativo adeguamento, da realizzarsi a cura e spese dell'Utente. In caso di violazione delle prescrizioni contenute nel presente articolo l'Amministrazione può disporre la sospensione della somministrazione per il tempo necessario per l'adeguamento degli impianti.

Art.7 Apparecchi di misura e controllo.

Gli apparecchi di misura delle somministrazioni idriche sono di proprietà dell'Amministrazione che provvede all'installazione ed alla gestione. L'Amministrazione ha la facoltà di sostituire gli apparecchi di misura in ogni tempo, dandone preavviso all'Utente, per motivate ragioni di esercizio. Nei casi di somministrazioni integrate o di sola fognatura, quando l'Utente si approvvigioni comunque da altra fonte, e qualora la misurazione avvenga allo scarico, su tale scarico l'Utente dovrà installare, a sua cura e spese, un misuratore secondo le prescrizioni dell'Amministrazione, ai fini della determinazione del costo del servizio di fognatura e depurazione. L'Utente è depositario del misuratore e pertanto della sua buona conservazione e dell'integrità dei sigilli con la diligenza del buon padre di famiglia. L'Utente ha l'obbligo di mantenere accessibile, sgombro e pulito l'alloggiamento del misuratore, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione.
Lo stesso è tenuto a preservare da manomissioni il contatore e gli accessori, essendo egli responsabile dei danni e dei guasti che avvenissero per danneggiamento, dolo o incuria ad eccezione dei casi imputabili al caso fortuito o a dolo di terzi. Gli apparecchi di misura possono essere verificati e letti in ogni momento. L'Utente potrà procedere all'autolettura nei tempi e nei modi stabiliti dall'Amministrazione. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore darà luogo, ferme restando le eventuali responsabilità di natura penale, alla sospensione della somministrazione, salva comunque la risoluzione del contratto. In questi casi l'Amministrazione provvederà alla determinazione del consumo in base alla media di quello rilevato nello stesso periodo nei 2 anni precedenti e ove, non sussistano idonei dati storici, su quelli ricavabili mediamente in ragione del tipo di utenza.
L'importo da addebitare all'Utente sulla base dei suddetti volumi, in caso di manomissione, sarà incrementato del doppio a titolo di penale.
I misuratori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione dell'Amministrazione ed esclusivamente per mezzo di suoi dipendenti o incaricati.

Art.8 Corrispettivi e rilevazione dei consumi.

Il corrispettivo del servizio di erogazione dell'acqua è commisurato al consumo indicato dal contatore, fermo restando l'obbligo del pagamento della quota fissa in relazione al modulo contrattuale. Sono altresì fissate dall'Amministrazione, secondo apposite tariffe, le spese per gli interventi la cui esecuzione sia richiesta dall'Utente quali: allacciamento, derivazione idrica, derivazione di fognatura, spostamento contatori e allacciamenti, allacciamento per somministrazioni facoltative, ovvero sia dovuta a titolo sanzionatorio per inadempienza dell'Utente e comunque per

cause non ascrivibili all'Amministrazione: rimozione e posa del misuratore, chiusura e apertura della presa stradale.

Art.9 Prezzi e tariffe.

Il Gestore applicherà le tariffe determinate dall'Ente d'Ambito ed approvate in via definitiva dall'AEEGSI.
La quota fissa in relazione al modulo contrattuale deve essere in ogni caso pagata dall'Utente. L'Amministrazione effettua il conguaglio almeno una volta l'anno addebitando o accreditando all'Utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le **fatture di acconto** o di anticipo. L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare il sistema di fatturazione, al solo fine del miglioramento del servizio. Il pagamento avverrà secondo le modalità indicate in fattura. In caso di conguagli particolarmente elevati, per gli Utenti in condizioni di comprovato disagio, l'Amministrazione, su richiesta, può concedere la rateizzazione del pagamento della fattura, salvo applicazione degli interessi pari al T.U.BCE più **2 punti**.
In caso di ritardo del pagamento, all'Utente saranno applicati gli interessi di mora pari al T.U.BCE più 3 punti, oltre ad una sanzione pari al doppio della quota fissa. All'Utente verranno addebitate anche le ulteriori spese di sospensione e riattivazione del servizio. L'Amministrazione, decorsi i termini indicati in fattura, direttamente, o a mezzo strutture appositamente incaricate, procederà al recupero del credito addebitando le spese ulteriori all'Utente che sarà comunque preventivamente informato della morosità, della data di sospensione del servizio e delle modalità per evitare la sospensione. Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, l'Amministrazione provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 365 giorni dall'accertamento dell'errore o dall'acquisizione della segnalazione dell'Utente.

Art.10 Mancati pagamenti.

Qualora non risultino pagate due fatture, l'Amministrazione provvede alla sospensione del servizio, salva la successiva risoluzione del contratto, con preavviso all'Utente di almeno trenta giorni. L'Utente può evitare la sospensione dell'erogazione del servizio provvedendo al pagamento delle fatture insolute entro 10 giorni dal ricevimento del preavviso dandone immediata comunicazione alla Amministrazione mediante lettera raccomandata o consegnata agli sportelli con ritiro della ricevuta. L'Amministrazione addebiterà all'Utente le spese di sospensione, di riattivazione, gli eventuali interessi di mora come indicati al precedente articolo. L'Amministrazione provvede al ripristino della fornitura sospesa entro due giorni lavorativi dalla comunicazione del pagamento ovvero dalla richiesta della competente autorità. In caso la riattivazione del servizio venga disposta dall'Autorità competente, è facoltà della Amministrazione porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura comunicandolo all'Utente.

Art.11 Sospensione della somministrazione.

L'Amministrazione procede alla sospensione della fornitura provvedendo alla chiusura della presa stradale nei seguenti casi:

- **a)** nel caso di manomissione dei sigilli o compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore, salva comunque la successiva risoluzione del contratto secondo le modalità di cui al successivo articolo;
- **b)** qualora non risultino pagate n. 2 fatture, salva comunque la successiva risoluzione del contratto secondo le modalità di cui al successivo articolo;
- **c)** decesso del titolare del contratto di somministrazione, senza che gli eredi ne abbiano dato comunicazione;
- **d)** fallimento dell'Utente.

Art.12. Clausola risolutiva espressa.

L'Amministrazione dichiara, con preavviso di 30 giorni all'Utente o agli aventi causa, la risoluzione del contratto di somministrazione, senza ricorso all'autorità giudiziaria, qualora per morosità dell'Utente, per decesso o per accertata manomissione di sigilli e apparecchi di misurazione, sia stata sospesa l'erogazione dell'acqua da oltre 30 giorni. Il contratto potrà essere risolto inoltre per:

- **a)** dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti;
- **b)** distruzione dell'immobile;
- **c)** uso diverso della somministrazione da quello stabilito;
- **d)** sub-fornitura del servizio;
- **e)** revoca dell'autorizzazione allo scarico;
- **f)** accertata ripetuta manomissione di sigilli e di apparecchi di misurazione.

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 per i servizi erogati.

Art.13 Decesso dell'Utente.

In caso di morte del titolare del contratto di somministrazione, gli eredi sono responsabili verso l'Amministrazione di tutte le somme dovute dall'Utente deceduto. Entro 2 mesi dall'avvenuto decesso sono tenuti ad avvisare l'Amministrazione mediante lettera raccomandata a/r ed a provvedere alla stipula di un nuovo contratto. Qualora l'Amministrazione venga a conoscenza del decesso, senza che lo stesso sia stato comunicato nei termini di cui al comma precedente, provvederà alla sospensione della somministrazione.

Art.14 Fallimento dell'Utente.

In caso di fallimento dell'Utente, la somministrazione rimane sospesa, comunque l'Amministrazione ne venga a conoscenza. Il Curatore, con l'autorizzazione del Giudice Delegato, potrà dichiarare di proseguire nel contratto in luogo del fallito assumendone tutti gli oneri relativi, ovvero risolvere il medesimo.

Art.15 Subentro di utenza

Il titolare del contratto dovrà dare tempestivamente comunicazione del subentro indicando le generalità del subentrante nei modi previsti per il recesso, comunicando la lettura del misuratore alla data del subentro, il relativo pagamento del consumo effettuato e la successiva disdetta. In mancanza della comunicazione di subentro, unico responsabile nei confronti dell'Amministrazione e dei terzi rimane il titolare del contratto. In caso di richiesta di subentro da parte del nuovo Utente, sia per acquisto che per locazione, che dimostri la disponibilità del bene da servire, in assenza della comunicazione dell'originario titolare, **l'Amministrazione provvede alla stipula del nuovo contratto**, **previo sopralluogo e lettura del misuratore, addebitandogli i consumi dell'ultimo anno precedente alla data del subentro**; L'Amministrazione inoltre comunica all'originario titolare, la cessazione del contratto e l'intervenuta sottoscrizione del nuovo contratto con addebito dei consumi rilevati in occasione del suddetto sopralluogo e delle relative spese, **oltre ad una penale di € 103,29 per la mancata comunicazione del subentro.**

Art.16 Trasformazione d'uso e modifica del modulo contrattuale.

In caso di richiesta di trasformazione d'uso della somministrazione o di modifica del modulo contrattuale il richiedente è tenuto a sottoscrivere un nuovo contratto. L'Amministrazione

contestualmente al perfezionamento del nuovo contratto procederà alla risoluzione di quello in essere. L'Amministrazione provvederà ad addebitare con l'emissione della prima fattura i consumi riferiti al precedente contratto e comunque ogni altra somma dovuta per i servizi erogati oltre ad adeguare la cauzione in base ai moduli contrattuali.

Art.17 Comunicazioni.

Tutte le comunicazioni dirette all'Utente verranno effettuate al domicilio fiscale o al recapito indicato se differente. L'Utente è obbligato a comunicare ogni variazione del domicilio fiscale e/o del recapito scelto con raccomandata a/r ovvero con consegna diretta presso gli sportelli dell'Amministrazione che ne attesterà il ricevimento.

Art.18 Foro competente.

Il foro competente per le controversie inerenti il rapporto di somministrazione è quello stabilito secondo la normativa vigente.

Art.19 Assunzione di responsabilità

Il sottoscritto/a, sotto la propria responsabilità e consapevole delle sanzioni penali contemplate dall'art.75 del DPR 28.12.2000 n. 445 in caso di dichiarazioni mendaci, nonché della decadenza, ai sensi dell'art.76 del medesimo D.P.R., dai benefici conseguiti sulla base delle dichiarazioni non veritiere dichiara che i dati personali resi al momento della stipulazione dei singoli contratti di somministrazione, ovvero resi durante e in ragione del rapporto, corrispondono a verità.

Art.20 - Diritto di recesso.

Il presente contratto, se sottoscritto in loco e consegnato al personale Comunale addetto, è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza di cui al D. Lgs 206/2005 detto "Codice del Consumo". In tale circostanza è fatta salva la facoltà per l'Utente di esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro dieci giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto inviandone comunicazione all'indirizzo indicato per la restituzione mediante raccomandata con avviso di ricevimento. Qualora il recesso venga esercitato oltre il termine di cui sopra, sarà improduttivo di ogni e qualsivoglia effetto giuridico, con la conseguenza che l'Amministrazione potrà pretendere l'integrale adempimento contrattuale da parte dell'Utente.

TABELLA ex ART.4

Diritti da versare per l'accesso al servizio idrico

Diritti per nuovo allacciamento . (per il solo servizio idrico)	**€. 100,00**	Istruttoria, sopralluogo tecnico, con lista materiali occorrenti* e manodopera idraulica per l'installazione
Diritti per nuovo allacciamento (per il solo servizio Fognante/depurativo)	**€. 100,00**	Istruttoria, sopralluogo tecnico
Diritti di anticipo sui consumi allacciamento (solo uso temporaneo)	**€. 100,00**	
Diritti di spostamento contatore	**€. 100,00**	Istruttoria, sopralluogo tecnico, con lista materiali occorrenti* e manodopera idraulica per lo spostamento
Diritti di intervento	**€. 10,00**	Manodopera*
Diritti di cambi intestazione	**€. 10,00**	Istruttoria
Diritti di riallaccio contatore	**€. 50,00**	Istruttoria e manodopera

*materiali da acquisire a cura e spese dell'utente;