

**COMUNE DI VALMOREA**  
Provincia di Como

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**Approvato con deliberazione di G.C. n. 58 del 11/05/2010**

**IL SINDACO**  
(Mauro Simoncini)

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
(Dr. Massimo Nessi)

# **INDICE**

## **SEZIONE 1. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 1.1 IL GESTORE
- 1.2 ASPETTI GENERALI
- 1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI
  - 1.3.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
  - 1.3.2. Continuità del servizio
  - 1.3.3. Partecipazione
  - 1.3.4. Comportamento del personale
  - 1.3.5. Efficacia ed efficienza
  - 1.3.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

## **SEZIONE 2. INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI FORNITI**

- 2.1 DATI RELATIVI AL GESTORE DEL SERVIZIO
- 2.2 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO
- 2.3 INFORMATIVA ALL'UTENTE

## **SEZIONE 3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

- 3.1 RAPPORTO CONTRATTUALE
- 3.2 FATTORI DI QUALITA'
  - 3.2.1 Tempo di preventivazione
  - 3.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica
  - 3.2.3 Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura idrica
  - 3.2.4 Tempo per la cessazione della fornitura
  - 3.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati
  - 3.2.6 Tempi di attesa agli sportelli
- 3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
  - 3.3.1 Fatturazione
  - 3.3.2 Rettifiche di fatturazione
  - 3.3.3 Morosità
  - 3.3.4 Verifica del contatore
  - 3.3.5 Verifica del livello di pressione
- 3.4 CONTINUITA' DEL SERVIZIO
  - 3.4.1 Continuità nell'erogazione
  - 3.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati
  - 3.4.3 Durata delle sospensioni programmate
  - 3.4.4 Servizio di reperibilità e pronto intervento
  - 3.4.5 Crisi idrica da scarsità
  - 3.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
- 3.5 QUALITA' DELL'ACQUA
  - 3.5.1 Lo standard qualitativo dell'acqua potabile

## **SEZIONE 4. RECLAMI**

- 4.1 PRESENTAZIONE DEL RECLAMO
- 4.2 RISPOSTA AL RECLAMO
- 4.3 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

## **SEZIONE 5. RIMBORSI**

- 5.1 RIMBORSI PER IL MANCATO RISPETTO DEI IMPEGNI
- 5.2 CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO

**SEZIONE 6.       DISPOSIZIONI SPECIFICHE DEL SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE**

- 6.1 ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA IN ZONE SERVITE
- 6.2 AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO
- 6.3 TEMPI DI AUTORIZZAZIONE AGLI SCARICHI
- 6.4 SERVIZIO DI DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

**SEZIONE 7.       VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

## SEZIONE 1. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1 IL GESTORE

Il servizio idrico integrato viene gestito sul territorio comunale dal Comune di Valmorea.

Il Comune di Valmorea ha sottoscritto convenzione con i Comuni di Albiolo, Cagno, Solbiate per la gestione dell'impianto di Depurazione.

### 1.2 ASPETTI GENERALI

La presente carta del servizio idrico fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, pertanto le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella presente carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La carta si riferisce ai seguenti usi potabili dell'acqua:

- a) uso civile domestico;
- b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici;
- c) altri usi relativi ai settori commerciale, artigianale e terziario in genere e produttivo.

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

Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del gestore.

Il gestore rilascia copia della carta dei servizi al momento della sottoscrizione del contratto, e su richiesta dell'utente stesso, è comunque possibile scaricarne copia dal sito del Comune di Valmorea.

Il gestore provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla carta medesima.

### 1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1.3.1 Eguaglianza ed imparzialità del trattamento.

L'erogazione del Servizio Idrico Integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Gestore e utenti prescindono le differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito del 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 appartenenti a fasce deboli. Il gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

#### 1.3.2 Continuità del servizio.

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Difatti, eventuali interruzioni, potranno essere imputate esclusivamente ad eventi di forza maggiore o a guasti e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti stessi. In questi casi il gestore si impegna a limitare al minimo i tempi di interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

#### 1.3.3 Partecipazione.

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal gestore tutte le informazioni che lo riguardano direttamente, ha la possibilità di avanzare proposte, suggerimenti e ha la facoltà di inoltrare reclami. A sua volta il gestore, a tutela degli utenti, garantisce l'identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture.

#### 1.3.4 Comportamento del personale.

Il gestore del servizio si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

#### 1.3.5 Efficacia ed efficienza.

I gestori perseguono l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### 1.3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Il gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

## **SEZIONE 2. INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI FORNITI**

### **2.1 DATI RELATIVI AL GESTORE DEL SERVIZIO**

All'atto di redazione della presente carta del servizio, il servizio idrico integrato viene gestito sul territorio comunale dal Comune di Valmorea.

Il Comune di Valmorea ha sottoscritto convenzione con i Comuni di Albiolo, Cagno, Solbiate per la gestione dell'impianto di Depurazione.

Gli uffici si trovano in via Roma 85

Per contattare gli uffici, gli utenti possono telefonare ai seguenti numeri:

per nuovi allacci, e informazioni: ufficio tecnico: 031.806155 int. 2

per voltture contatori, bollettazione e informazioni: ufficio tributi: 031.806155 int. 5

e-mail: [info@comune.valmorea.co.it](mailto:info@comune.valmorea.co.it)

sito internet: [www.comune.valmorea.co.it](http://www.comune.valmorea.co.it)

### **2.2 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

Presso la sede del gestore del servizio gli uffici utenza sono situati al piano terra e l'accesso è dotato di strutture atte a consentire l'accesso agli uffici anche a persone portatrici di handicap motori. In ogni caso in situazioni particolari potrà essere attivato un servizio di assistenza a domicilio

### **2.3 INFORMATIVA ALL'UTENTE**

Oltre alle informazioni contenute nella presente carta del servizio e nel regolamento di fornitura, il gestore del servizio provvede periodicamente a rendere pubblici i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, nonché le loro modificazioni. Inoltre renderà disponibili agli utenti le informazioni

relative alla qualità dell'acqua potabile erogata in base alle analisi periodiche effettuate dai laboratori di ricerca ai sensi della normativa vigente.

### **SEZIONE 3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Il gestore, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative degli utenti. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

#### **3.1 RAPPORTO CONTRATTUALE**

I tempi di prestazioni indicati in seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di 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 le scadenze garantite o già comunicate, il gestore comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Ove non diversamente specificato, e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni lavorativi di calendario.

#### **3.2 FATTORI DI QUALITA'**

##### **3.2.1 Tempo di preventivazione.**

E', per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda della necessità o meno del gestore di effettuare il sopralluogo.

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ottenere permessi di terzi, il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi

Tempo massimo standard di preventivazione: 15 giorni

##### **3.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica.**

E' il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente 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.

In quest'ultimo caso, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente sulla base dei tempi necessari per la realizzazione degli ampliamenti o adeguamenti della rete idrica.

Tempo massimo standard di esecuzione allacciamento: 15 giorni

##### **3.2.3 Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura idrica.**

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Tempo massimo di attivazione o riattivazione: 7 giorni

##### **3.2.4 Tempo per la cessazione della fornitura.**

E' il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

Tempo massimo di cessazione: 7 giorni

### 3.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati.

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati entro un periodo massimo di 10 giorni a partire dal giorno della richiesta; tale periodo è aumentabile su espressa richiesta dell'utente.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente, verrà concordata di volta in volta in relazione alle esigenze di quest'ultimo, ed in nessun caso sarà superiore alle 4 ore consecutive.

### 3.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

Sportello informazioni e contratti:

tempo medio di attesa: 10 minuti

tempo massimo di attesa: 30 minuti

## 3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 3.3.1 Fatturazione.

La fatturazione avviene normalmente con cadenza semestrale

Le modalità di rilevazione dei consumi sono le seguenti:

- lettura diretta da parte di personale preposto.
- autolettura da comunicare secondo le seguenti modalità:
  - ✓ a mezzo di apposita cartolina,
  - ✓ per telefono al numero 031.806155-5,
  - ✓ mezzo fax al numero 031.806324,
  - ✓ mezzo posta elettronica scrivendo all'indirizzo: info@comune.valmorea.co.it
- stima in base al consumo dell'anno precedente per l'emissione di fatture in acconto.

La lettura dei contatori, ai sensi di legge può essere di tipo effettivo o stimato; in ogni caso viene garantita almeno una lettura effettiva all'anno.

E' assicurata all'utente, nei casi residui di collocazione in proprietà privata del contatore, la possibilità di autolettura.

### 3.3.2 Rettifiche di fatturazione.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'utente, il tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata dai gestori è di 30 giorni decorrenti dalla data di comunicazione da parte dell'utente; in tal caso fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici del gestore, la data di protocollo della comunicazione.

Il tempo massimo per la restituzione dei pagamenti in eccesso, a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione, è fissato in 60 giorni.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso possono essere effettuati con la fattura successiva, su espressa richiesta da parte dell'utente.

### 3.3.3 Morosità.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

Il gestore, a mezzo raccomandata, preavvisa l'utente della probabile sospensione del servizio e nella stessa indica le modalità di pagamento per evitare la sospensione stessa. Tale preavviso non potrà essere comunque inferiore a 20 giorni e dovrà essere accompagnato dal duplicato della fattura non pagata.

Il ripristino della fornitura dovrà avvenire entro 7 giorni lavorativi dall'avvenuto pagamento.

In caso di erronea disattivazione per morosità il servizio verrà ripristinato entro 1 giorno lavorativo dalla data dell'accertamento dell'errore.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

#### 3.3.4 Verifica del contatore.

L'utente può richiedere per iscritto la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del gestore.

Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore è fissato in 15 giorni lavorativi a partire dall'inoltro della richiesta da parte dell'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

Il tempo massimo di comunicazione all'utente dei risultati di verifica è di 10 giorni lavorativi dalla stessa.

Il tempo massimo di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati è di 15 giorni lavorativi dalla comunicazione all'utente dei risultati di verifica.

#### 3.3.5 Verifica del livello di pressione.

Qualora l'utente lo ritenga può chiedere per iscritto la verifica del valore di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Il tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione è fissato in 10 giorni lavorativi a partire dall'inoltro della richiesta da parte dell'utente.

### 3.4 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

#### 3.4.1 Continuità nell'erogazione.

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può 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. In tali circostanze il gestore fornisce adeguate e tempestive informazioni all'utenza, inoltre si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, 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 di 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

#### 3.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati.

In caso di intervento sulla rete per l'effettuazione di opere di manutenzione programmata, potrebbe rendersi necessario interrompere provvisoriamente l'erogazione anche parziale del servizio.

In tali occasioni gli utenti interessati dall'interruzione della fornitura verranno preavvisati, almeno 48 prima dell'inizio dell'interruzione, mediante avvisi collocati in prossimità delle vie o delle abitazioni interessate.

#### 3.4.3 Durata delle sospensioni programmate.

La durata massima delle sospensioni del servizio per gli interventi programmati, non potrà essere superiore alle 24 ore continuative.

#### 3.4.4 Servizio di reperibilità e pronto intervento.

Al fine di garantire la tempestiva riattivazione del servizio in caso di guasti o perdite verificatesi sulla rete principale di trasporto, il gestore ha attivato un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24.

L'utente nei casi di cui sopra può comunicare ogni richiesta di pronto intervento al seguente numero:  
031- 806155

#### 3.4.5 Crisi idrica da scarsità.



In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il gestore informa con adeguato preavviso gli utenti, specificando le misure, concordate con le autorità competenti, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

3.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

Il gestore, al fine di contenere le perdite sulla rete di trasporto delle acque, effettua periodicamente campagne di ricerca e riparazione delle perdite con strumentazione e personale adeguato.

### 3.5 QUALITA' DELL'ACQUA

3.5.1 Lo standard qualitativo dell'acqua potabile.

Il gestore assicura la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge grazie ad una analisi periodica di campioni.

Il gestore comunica sul proprio sito e ne fornisce copia su richiesta dell'utente, i valori caratteristici dei seguenti parametri:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di Ca,
- concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH,
- residuo fisso a 180 C° in mg/l,
- nitrati in mg/l di NO in base 3,
- nitrati in mg/l di NO in base 2,
- ammoniaca in mg/l di NH in base 4,
- fluoro in micron/l di F,
- cloruri in mg/l di Cl.

## SEZIONE 4. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio.

### 4.1 Presentazione del reclamo

Il reclamo deve essere inoltrato al gestore con le seguenti modalità:

- verbalmente, sia telefonicamente o di persona, agli uffici comunali preposti (ufficio tecnico, ufficio tributi).
- Per iscritto, sia esso via fax, lettera o e-mail.

Nel caso di reclamo verbale effettuato di persona, il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente che ne riceve copia.

I reclami devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso. L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo, in tal caso i tempi di risposta da parte del gestore decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

### 4.2 Risposta al reclamo.

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il gestore s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà 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 dei rapporti con l'utenza.

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal gestore del servizio possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

#### 4.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Annualmente il gestore predispose un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente:

- numero e tipo dei reclami,
- indici sui tassi di reclamo,
- confronto con i dati precedentemente riscontrati,
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni
- valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità ed efficienza del servizio indicati nella Carta.

## SEZIONE 5. RIMBORSI

### 5.1 RIMBORSI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Sono assoggettabili a rimborso, nel caso in cui la mancata o ritardata presentazione dipenda dal soggetto gestore, i seguenti standards specifici:

- ritardo nella risposta alle richieste scritte,
- mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati,
- mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento,
- ritardo sul tempo di preventivazione,
- ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura,
- ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio,
- mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico fisiche, portata, pressione).

Il gestore riconosce agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto d'utenza la cui entità è stabilita in Euro 25,00.

Riconosciuta la validità della richiesta, il gestore accredita l'importo sulla prima bolletta utile o adotta altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso di diniego ne dà comunicazione scritta e motivata all'utente.

### 5.2 CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO

Il gestore 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 di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il gestore 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 gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

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

## **SEZIONE 6. DISPOSIZIONI SPECIFICHE DEL SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE**

Qui di seguito vengono riportate alcune informazioni connesse ai servizi in oggetto che non prevedono rapporti contrattuali diretti con gli utenti ad esclusione degli aspetti connessi alla fatturazione in bolletta dei corrispettivi dovuti per la gestione dei servizi medesimi.

### **6.1 ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA IN ZONE SERVITE**

Ai sensi delle vigenti normative in tema di tutela delle acque e di disciplina degli scarichi, tutti gli insediamenti civili o produttivi insistenti su pubbliche vie servite dalla pubblica rete di fognatura hanno l'obbligo di conferire gli scarichi in fognatura.

### **6.2 AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO**

Ai sensi delle vigenti normative in tema di tutela delle acque e di disciplina degli scarichi, tutti coloro che intendono scaricare acque reflue nelle pubbliche reti fognarie devono richiedere preventivamente l'autorizzazione allo scarico alle autorità competenti secondo le seguenti modalità:

- scarichi di tipo civile: l'utente deve comunicare le modalità di effettuazione dell'allacciamento alla rete fognaria, la tipologia e l'origine dello scarico conferito, attenendosi alle modalità operative previste nell'apposito regolamento.
- scarichi di tipo produttivo: l'utente deve comunicare le modalità di effettuazione dell'allacciamento alla rete fognaria, la tipologia e l'origine dello scarico conferito, i quantitativi scaricati ed ogni altra informazione utile a classificare la tipologia dello scarico, attenendosi alle modalità operative previste nell'apposito regolamento. In ogni caso gli scarichi devono rispettare i valori limite di emissione. I collettori di scarico devono essere resi accessibili per il campionamento nel punto assunto per la misurazione.

A tal riguardo il gestore del servizio è a disposizione dei clienti per ogni informazione in materia.

### **6.3 TEMPI DI AUTORIZZAZIONE AGLI SCARICHI**

I tempi massimi di rilascio dell'autorizzazione agli scarichi sono i seguenti:

- scarichi di tipo civile: 15 giorni
- scarichi di tipo produttivo: 60 giorni

I tempi di cui sopra decorrono dalla data di presentazione della richiesta di autorizzazione corredata di tutte le necessarie autorizzazioni o certificazioni rilasciate da eventuali Enti terzi.

### **6.4 SERVIZIO DI DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE**

Ai sensi delle normative vigenti in materia di tutela delle acque, tutti i reflui derivanti dalle reti fognarie, prima di essere immessi nei corpi superficiali, devono essere sottoposti a trattamento di depurazione.

## **SEZIONE 7. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

La presente carta del servizio entra in vigore dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Eventuali variazioni o integrazioni della stessa verranno rese note agli utenti in modo appropriato.