



*Città di Treviglio*  
*Provincia di Bergamo*

**REGOLAMENTO DEL PUBBLICO SERVIZIO  
DI FORNITURA DI ACQUA POTABILE  
NEL TERRITORIO COMUNALE**

## INDICE GENERALE

ART. 1 - <u>APPLICABILITA' DEL REGOLAMENTO</u> .....	2
ART. 2 - <u>MODALITA' DI FORNITURA DELL'ACQUA - RICHIESTE DI UTENZA</u> .....	2
ART. 3 - <u>ALLACCIAMENTI, CONDUTTURE E CONTATORI</u> .....	4
ART. 4 - <u>IMPIANTI INTERNI</u> .....	6
ART. 5 - <u>ISPEZIONI</u> .....	9
ART. 6 - <u>IMPIANTI AD USO PUBBLICO</u> .....	9
ART. 7 - <u>SOSPENSIONE O RIDUZIONE DEL SERVIZIO</u> .....	10
ART. 8 - <u>PAGAMENTO DEI CONSUMI</u> .....	10
ART. 9 - <u>CESSAZIONE E TRASFERIMENTO DELL'UTENZA</u> .....	13
ART. 10 - <u>EROGAZIONI A CARATTERE PROVVISORIO</u> .....	13
ART. 11 - <u>MODALITA' D'IMPIANTO E D'USO PER IL SERVIZIO ESTINZ. INCENDI</u> .....	13
ART. 12 - <u>CONTROVERSIE</u> .....	15
ART. 13 - <u>TARIFFE DIVERSE</u> .....	15

## **ART. 1 - APPLICABILITA' DEL REGOLAMENTO**

Ogni fornitura d'acqua è soggetta alle norme previste nel presente Regolamento, norme da ritenersi valide anche per le utenze in essere alla data della sua approvazione; pertanto sono dichiarate decadute le precedenti disposizioni in contrasto con le norme del presente Regolamento.

## **ART. 2 - MODALITA' DI FORNITURA DELL'ACQUA - RICHIESTE DI UTENZA**

La Società Affidataria, detta anche in seguito "Società" o "Affidataria", eroga acqua potabile per gli usi domestici, alla pressione di rete e col sistema a misura, nei limiti della disponibilità derivante dalla portata delle fonti di approvvigionamento e nell'osservanza delle condizioni stabilite con il Comune nella «Convenzione per l'Affidamento del Pubblico Servizio di Fornitura dell'Acqua Potabile» e con gli utenti nel presente Regolamento e nella «Carta dei Servizi»; per le forniture a carattere provvisorio le condizioni particolari sono fissate caso per caso all'atto della sottoscrizione della domanda di somministrazione. L'Affidataria può fornire acqua anche per uso artigianale, commerciale, industriale e zootecnico, nei limiti della disponibilità e delle possibilità tecniche di erogazione, in relazione ai quantitativi richiesti, definendo volta per volta le condizioni particolari per la fornitura stessa; relativamente agli usi oggetto del presente comma, ove si verificano condizioni eccezionali di erogazione o di servizio oppure sorgano altri gravi motivi, è facoltà dell'Affidataria revocare in qualsiasi tempo la fornitura sulla base di valutazioni insindacabili, al fine di privilegiare il soddisfacimento dei fabbisogni di tipo domestico.

La Società, compatibilmente con lo stato degli impianti e limitatamente alle zone individuate in accordo con il Comune, si impegna ad esercire la rete con pressioni il più possibile di soddisfazione e convenienza per gli utenti, garantendo in condizioni di normale funzionamento un valore minimo di pressione pari a 2 (due) bar; eventuali sollevamenti a quote più alte rispetto alle possibilità tecniche degli impianti sono a cura e spese dell'utente.

Coloro che intendono ottenere la fornitura dell'acqua potabile debbono rivolgere domanda alla Società Affidataria, servendosi dell'apposito stampato, fornito dalla Società stessa.

L'uso cui è destinata l'acqua è espressamente dichiarato nella domanda e tale uso non può essere variato senza la presentazione di una nuova domanda.

Ogni variazione dell'uso dell'acqua senza l'assenso della Società dà diritto a questa di sospendere immediatamente l'erogazione e di recedere dalla fornitura.

La domanda di somministrazione di acqua potabile, che implica l'accettazione senza riserve del presente Regolamento, è accolta alle condizioni in esso previste quando:

- a) esista già una tubazione stradale nella via in cui è sito lo stabile per cui si faccia richiesta di allacciamento e quando tale tubazione giunga allo stabile stesso;
- b) il richiedente, qualora locatario, abbia ottenuto dal proprietario dello stabile l'autorizzazione scritta necessaria per l'allacciamento alla rete di distribuzione dell'acqua dei locali affittati;
- c) il richiedente abbia presentato, allorquando non si tratti di subentro, la documentazione richiesta a norma della legge 28/02/1985 n. 47 e successive modificazioni ed integrazioni;
- d) il richiedente abbia firmato in segno di accettazione il preventivo spesa per contributo a fondo perduto, dovuto alla Società Affidataria per l'esecuzione o modificazione della presa dal tubo principale al misuratore e per il collocamento del misuratore stesso, ed abbia versato la somma preventivata. Detto preventivo viene fatto in base alle condizioni previste dalla Convenzione vigente fra la Società Affidataria ed il Comune;
- e) il richiedente abbia versato alla cassa dell'Affidataria l'importo dell'anticipo sul consumo dell'acqua a garanzia del pagamento di quanto da esso dovuto in ogni tempo alla stessa, come meglio specificato al successivo art. 8. La somma depositata a garanzia del pagamento del consumo dell'acqua viene restituita all'utente al termine del contratto di fornitura, purché la Società sia stata soddisfatta in ogni suo credito, contro la restituzione della ricevuta dell'anticipo fatto e senza alcun calcolo di interessi.

In recepimento delle ultime direttive, di regola per i fabbricati composti da più di una unità immobiliare si deve prevedere l'installazione di tanti contatori quante sono le unità immobiliari componenti lo stabile; i suddetti contatori devono essere collocati in batteria, venendo la stessa posizionata secondo i criteri prescritti per i contatori singoli di cui al successivo Art. 3. Ad ogni punto di consegna deve corrispondere un utente ed un impianto interno, salvo diverso accordo con la Società.

In situazioni particolari la Società, a proprio insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di accogliere richieste per allacciamenti di più unità immobiliari facenti parte di uno stesso fabbricato mediante un'unica domanda, una sola presa con diramazione dal tubo principale ed un solo contatore; l'utente è considerato il Condominio stesso nella persona del Suo Legale rappresentante ed il quantitativo minimo garantito di consumo è calcolato moltiplicando il numero delle unità immobiliari (appartamenti) per il minimo stesso previsto per ogni utente singolo.

In ogni caso l'allacciamento di un'utenza alla rete di distribuzione dell'acqua è subordinato alla possibilità da parte dell'Affidataria di disporre dei necessari permessi da parte delle competenti Autorità o dei proprietari privati e di collocare la tubazione ed il contatore con relativi accessori in soddisfacenti condizioni di agibilità e di sicurezza.

La Società, in accordo con il Comune Affidatario, si riserva la facoltà di modificare in qual-

siasi momento le modalità di fornitura per adeguarsi a sopravvenute necessità od opportunità di carattere tecnico-gestionale o normativo; l'utente pertanto, all'atto della richiesta, si obbliga ad accettare senza riserva le conseguenti variazioni del presente Regolamento.

### **ART. 3 - ALLACCIAMENTI, CONDUTTURE E CONTATORI**

L'allacciamento d'utenza comprende quel complesso di condutture (dette anche "tubazioni"), apparecchi e componenti vari, installati fra la tubazione stradale ed il punto di consegna dell'acqua all'utenza, comprensivo del contatore (apparecchio di misura dell'acqua), che, salvo diversi accordi con la Società Affidataria, è collocato in proprietà pubblica il più vicino possibile al confine con la proprietà privata. Il suddetto posizionamento dovrà essere osservato non solo per le nuove utenze ma anche in caso di rifacimento d'impianto.

L'allacciamento è fatto esclusivamente dalla Società Affidataria, con personale proprio o tramite imprese esclusivamente da essa designate, con diritto di richiedere all'utente un contributo a fondo perduto, in base al preventivo di cui all'articolo precedente.

Gli allacciamenti, con gli accessori ed i contatori, restano di proprietà esclusiva dell'Affidataria. La medesima può disporre e servirsi degli allacciamenti ed accessori anche per altre utenze, con l'obbligo, però, della regolare manutenzione, previa concessione gratuita delle occorrenti servitù di posa e di accesso.

Se per servire l'utente si dovessero collocare tubazioni o loro accessori su proprietà di terzi, il richiedente deve fornire il nulla-osta del proprietario ed accollarsi le relative spese e canoni di servitù, con l'intesa che ogni modifica o lavoro richiesto da quest'ultimo, anche successivamente, sono a carico dell'Utente che ha richiesto l'allacciamento.

Le condutture e gli accessori per l'allacciamento, sia all'esterno che all'interno delle abitazioni, non possono essere utilizzate quali dispersori di linee di terra di impianti elettrici, radio, telefonici, televisivi, parafulmini, ecc..

Il percorso delle condutture di allacciamento e il posto del contatore vengono stabiliti esclusivamente dall'incaricato della Società nel rispetto delle norme della buona tecnica.

Se per successive modifiche fatte allo stabile le condutture ed il contatore vengano a trovarsi, a giudizio dell'Affidataria, in posizione irrazionale o pericolosa l'utente deve provvedere a richiedere, a sue spese, gli spostamenti relativi in luogo adeguato.

Come già specificato al primo paragrafo del presente articolo, il punto di consegna dell'acqua all'utente è di norma il contatore, che viene collocato in idonea nicchia in muratura, possibilmente esterno allo stabile, protetto dal gelo e dalla polvere e lontano da fonti di calore, secondo criteri di razionalità e sicurezza.

Ove non sia possibile collocare il contatore all'esterno dello stabile, lo stesso può essere ubicato all'interno della proprietà privata secondo le indicazioni dell'Affidataria, ma deve in

ogni caso essere assicurato il libero accesso in qualsiasi tempo agli agenti della Società.

I suddetti criteri sono osservati relativamente ad erogazioni di acqua per tutti gli usi previsti dal presente Regolamento.

L'utente deve provvedere alla predisposizione della nicchia, atta al ricovero del contatore, nonché alla sistemazione e ripristino, in proprietà privata, di manufatti e/o pavimentazioni manomessi per la realizzazione dell'allacciamento; l'utente deve inoltre costantemente garantire l'accessibilità sia alla nicchia che all'eventuale pozzetto laddove già esistente, mantenendone sgombro e pulito il relativo chiusino.

Il contatore è fornito dalla Società Affidataria, che ne resta proprietaria e ne cura la manutenzione.

L'eventuale sostituzione del contatore per manutenzione è effettuata a cura e spese della Società, mentre per ogni altra necessità dell'utente le spese relative sono a carico dello stesso.

Non sono comprese nella manutenzione del contatore a carico della Società le riparazioni per guasti prodotti da gelo, incuria, danneggiamenti e/o abusi.

Pertanto l'utente è impegnato a preservare dal gelo o da altre possibili cause di danneggiamento le tubazioni, il contatore e gli altri apparecchi costituenti l'allacciamento di utenza ubicati in proprietà privata, in ogni caso assumendo a proprio carico l'eventuale sistemazione di manufatti e/o pavimentazioni manomessi in proprietà privata per interventi di manutenzione e/o riparazione, oltre agli oneri per danni causati da incuria e/o manomissione.

È in facoltà dell'Affidataria installare, a propria cura e spese, eventuali impianti per la telelettura dei contatori.

L'utente è tenuto a dare preventivamente alla Società le indicazioni riguardanti il prevedibile consumo istantaneo e medio in modo che questa possa stabilire il calibro delle tubazioni di presa e la portata del contatore.

Se l'utente desidera successivamente aumentare il consumo orario di acqua, rispetto a quello già previsto, deve darne avviso alla Società affinché questa possa stabilire se l'impianto è in grado di sopportare il maggiore consumo.

In caso contrario le necessarie modifiche dell'impianto sono fatte a spese dell'utente.

L'utente deve avere la massima cura dell'allacciamento e del contatore e non può mai distaccarli, spostarli o, comunque, manometterli.

I contatori portano sigilli e contrassegni a cura della Società.

La rottura dei sigilli fa incorrere l'utente nelle responsabilità di legge, in quanto ritenuto tentativo di furto.

L'utente ha in ogni tempo diritto di far verificare l'esattezza del contatore, previo versamento di un deposito provvisorio pari alle spese di verifica. Le spese relative alla verifica

sono comunque a carico della parte soccombente.

Se il contatore si arresta o manifesta un funzionamento difettoso è fatto obbligo agli utenti di darne avviso immediato alla Società e il consumo relativo al periodo di arresto o malfunzionamento è computato in base a quello corrispondente al periodo dell'anno precedente o, nel caso di nuovo utente, in base al prevedibile consumo medio dichiarato dall'utente nella domanda di allaccio.

Le erogazioni si intendono attivate quando le opere da eseguirsi a cura della Società siano state ultimate e predisposte al funzionamento.

Da tale data decorrono i termini contrattuali di fornitura ed i corrispettivi previsti nella Convenzione e/o nel presente Regolamento.

Per gli allacciamenti non conformi alle caratteristiche sopra indicate, in quanto preesistenti alla entrata in vigore del presente Regolamento, si precisa inoltre quanto segue:

- a) qualora l'allacciamento sia del tutto sprovvisto di contatore la Società provvede al più presto alla relativa installazione addebitandone i costi all'utente, il quale deve predisporre per tempo quanto di Sua competenza;
- b) nel caso in cui esista già un contatore, ma sia ubicato in maniera difforme da quanto previsto dal presente Regolamento, l'utente deve comunque garantire l'accesso allo stesso da parte degli incaricati della Società per le letture e/o per eventuali interventi di manutenzione sull'apparecchio.

La Società si riserva inoltre il diritto, qualora lo ritenesse opportuno, di installare a proprie spese un nuovo contatore ubicato nelle immediate vicinanze del confine della proprietà, che costituirà il nuovo punto di consegna dell'acqua ed al quale si deve fare riferimento per la misura dei consumi da fatturare; in tal caso rimangono a carico dell'utente i costi relativi alla predisposizione della nicchia ed agli scavi e ripristini in proprietà privata.

#### **ART. 4 - IMPIANTI INTERNI**

L'esecuzione, l'esercizio e la manutenzione dell'impianto interno, dal punto di consegna dell'acqua all'utente fino agli apparecchi di utilizzazione, sono interamente a carico del proprietario dello stabile o, per esso, dell'utente; per la sua costruzione esso deve servirsi di un installatore di sua fiducia.

L'utente deve osservare nell'esecuzione e manutenzione dell'impianto interno, di cui è unico responsabile, tutte le norme prescritte dalle Autorità competenti e tutte le disposizioni che l'Affidataria, d'accordo con il Comune, ritiene di stabilire a garanzia e nell'interesse del servizio e della sicurezza pubblica; devono inoltre essere rispettate le norme di cui alla legge n. 46 del 05.03.1990 con relativo Regolamento di attuazione approvato con D.P.R.

n. 447 del 06.12.1991 e successive modificazioni ed integrazioni.

Resta sin d'ora stabilito quanto segue:

- appena a valle del contatore devono sempre essere inseriti un rubinetto di intercettazione, una valvola di ritegno che impedisca il ritorno in rete dell'acqua ed un rubinetto di scarico;
- non sono ammessi collegamenti diretti delle condutture dell'acqua potabile con condotti di fognature;
- è rigorosamente vietato eseguire manovre ed effettuare allacciamenti da altre fonti idriche che possano provocare ritorni di acqua e/o di sostanze estranee provenienti dagli impianti interni o da qualsiasi altra fonte nell'acquedotto;
- è proibito l'uso di rubinetti a chiusura rapida generanti colpi d'ariete nelle tubazioni;
- è vietata l'installazione di pompe con aspirazione diretta dalle condutture dell'acqua; le installazioni per l'eventuale sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere realizzate in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua pompata (anche in caso di guasto alle relative apparecchiature) e gli schemi dell'impianto di pompaggio devono essere sottoposti per approvazione all'Affidataria, che può prescrivere eventuali modifiche;
- le tubazioni che ricadono all'esterno degli stabili, entro cortili o su aree scoperte, devono essere in opera a profondità non inferiore a 50 cm (cinquanta centimetri) dal piano terra, a sufficiente distanza dai canali di rifiuto o a quota ad essi superiore;
- nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da non poter essere danneggiate, non in vicinanza di superfici riscaldate, in particolare di camini; qualora quest'ultima condizione non possa essere assicurata, le condotte devono essere convenientemente coibentate;
- nessun tubo dell'impianto può, di norma, sottopassare o essere posto entro fogna, pozzetti di smaltimento, pozzi neri o simili; quando non sia possibile altrimenti, detti tubi devono essere protetti da tubo guaina a tenuta idraulica convenientemente rivestito contro la corrosione, gli eventuali giunti devono distare almeno un metro dall'estremità dell'attraversamento;
- nei punti depressi delle condotte devono essere installati rubinetti di scarico ed ogni colonna montante deve avere alla base, oltre al rubinetto di scarico, anche il rubinetto di intercettazione;
- nel caso che si renda indispensabile l'accumulo di acqua in serbatoi, la bocca di alimentazione deve trovarsi al di sopra del livello idrico massimo in essi raggiungibile, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua in rete per sifonamento.

Qualora gli impianti interni preesistenti all'entrata in vigore del presente Regolamento non

risultino conformi alle prescrizioni tecniche sopra riportate è fatto obbligo agli utenti interessati di provvedere, a loro spese, alla eliminazione delle anomalie, con particolare riferimento alla tempestiva installazione delle apparecchiature necessarie ad impedire ritorni di acqua dall'impianto interno all'acquedotto comunale.

Le eventuali operazioni di disgelo sugli impianti a monte del contatore ma sistemati in proprietà privata, sono di norma effettuate dal personale dell'Affidataria, ma possono anche essere eseguite dall'utente previa autorizzazione della Società.

In ogni caso sono a carico dell'utente le spese per l'operazione di disgelo, per eventuali riparazioni di danni a lui imputabili, nonché il consumo di acqua dispersa.

L'utente deve porre la massima cura nella ricerca e nella immediata eliminazione di guasti sul proprio impianto interno, che possano provocare dispersioni di acqua; l'utente è tenuto, in ogni caso, a pagare integralmente l'acqua misurata attraverso il contatore. In caso di perdita a valle del contatore, verrà imputato all'utente il 100% del corrispettivo del consumo dell'acqua potabile in quanto effettivamente consumata; mentre l'addebito delle tariffe di fognatura e depurazione, verrà calcolato solo sul quantitativo storico dei consumi riferiti all'anno precedente disponibile. Tutto ciò sarà valido a condizione che venga presentata dall'utente la fattura, di un idraulico abilitato, relativa all'intervento di riparazione della perdita.

Qualora l'utente rilevasse perdite di acqua o riscontrasse qualsiasi anomalia nella erogazione del servizio deve darne immediato avviso alla Società.

Gli eventuali danni provocati dalla fuoriuscita dell'acqua in caso di rottura di tubazioni e/o apparecchi siti in proprietà privata conseguenti a comportamenti negligenti o dolosi, sono a carico dell'utente, anche se detti apparecchi fanno parte dell'allacciamento di utenza come definito all'art. 3.

Verificandosi danni agli impianti della Società, l'utente che vi avesse concorso in qualsiasi modo e misura è tenuto a risarcirli.

L'utente deve inoltre preservare da manomissioni e da guasti il contatore e gli altri impianti di proprietà dell'Affidataria, per i quali è responsabile circa i danni prodotti per qualsiasi causa.

Egli è pertanto tenuto a rimborsare ogni danno, spesa o risarcimento per tutte le riparazioni e sostituzioni che si rendano eventualmente necessarie.

È tassativamente vietato il diretto allacciamento alle tubazioni dell'acqua poste prima del contatore, in quanto tale fatto costituisce ipotesi di reato, perseguibile penalmente.

È altresì vietato collocare oggetti pesanti e ingombranti oppure sostanze corrosive intorno o sopra il contatore.

E' fatta proibizione all'utente di cedere ad altri l'acqua che gli viene fornita; è altresì proibito innestare sulle derivazioni prese a favore di immobili o unità immobiliari non contempla-

te nella domanda di somministrazione.

Ogni infrazione accertata alle norme presenti comporta un'azione di risarcimento danni, salvo che il fatto non costituisca reato.

#### **ART. 5 - ISPEZIONI**

L'Affidataria, a mezzo dei suoi agenti, in ogni tempo ha libero accesso ai locali dove si trovano il contatore e gli impianti dell'acqua per esaminarli, verificarne il funzionamento, eseguire eventuali lavori e rilevare le misurazioni relative al consumo effettuato.

L'Affidataria ha la facoltà di sospendere la somministrazione dell'acqua nel caso che abbia modo di constatare che gli impianti interni, così come definiti al precedente art. 4, presentino deficienze tecniche o di sicurezza.

#### **ART. 6 - IMPIANTI AD USO PUBBLICO**

Sono considerati impianti per usi pubblici:

- a) fontanelle pubbliche e vasche pubbliche;
- b) bocche per l'innaffiamento di strade e di giardini comunali;
- c) impianti destinati al lavaggio delle fognature e dei pubblici orinatoi;
- d) impianti dei pubblici lavatoi;
- e) edifici e impianti comunali destinati a pubblici servizi;
- f) bocche antincendio impiantate sul suolo pubblico.

Per gli usi di cui alla lettera a), b), c), d), e) l'acqua viene misurata con contatore, mentre per gli usi di cui alla lettera f) l'erogazione è normalmente a deflusso libero; la Società si riserva comunque, anche in questo caso, di installare apparecchi misuratori dell'acqua erogata.

E' fatto divieto a chiunque:

- di attingere acqua dalle fontanelle pubbliche con uno o più recipienti di capacità superiore a 30 l (trenta litri) e comunque trasportare acqua ovunque, sia pure con piccoli recipienti, a scopo di lucro;
- di attingere acqua dalle fontanelle pubbliche per mezzo di canali, tubi ed altri mezzi atti a convogliare acqua in locali privati, in botti o recipienti, in pozzi, cisterne, in terreno per irrigazioni od altro uso;
- di prelevare acqua dalle bocche pubbliche per il lavaggio delle strade e l'innaffiamento dei pubblici giardini, nonchè per il lavaggio delle fognature, se non dalle persone a ciò autorizzate e per gli usi cui sono destinate;
- di prelevare acqua dalle bocche antincendio, se non per spegnimento d'incendi.

Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dagli impianti elencati alle precedenti

lettere a), b) e c).

Ogni infrazione alle presenti disposizioni comporta un'azione di risarcimento danni, salvo che il fatto non costituisca reato.

#### **ART. 7 - SOSPENSIONE O RIDUZIONE DEL SERVIZIO**

L'Affidataria, in caso di lavori o prove, può sospendere il servizio dandone preavviso e limitando la sospensione al minimo indispensabile; in casi di emergenza o di forza maggiore, potrà essere omesso il preavviso.

In condizioni di particolare emergenza, quali indisponibilità e/o inquinamento delle fonti di approvvigionamento idrico, contaminazione dell'acqua in fase di distribuzione o altre cause di forza maggiore non dipendenti dall'Affidataria (ivi incluse disfunzioni connesse all'eventuale precario stato degli impianti preesistenti alla consegna degli stessi all'Affidataria da parte del Comune), la Società, dietro preavviso, si riserva la facoltà di ridurre e/o di sospendere le erogazioni concesse.

Pertanto le utenze che per loro natura richiedono un'assoluta continuità di servizio devono provvedere alla installazione di un adeguato impianto di riserva rispondente ai requisiti richiesti dai loro impianti interni.

In ogni caso l'Affidataria non può essere ritenuta responsabile per quei danni di qualsiasi genere e natura che siano conseguenza diretta e/o indiretta di mancanza totale o parziale di acqua, di interruzione totale o parziale nella erogazione del servizio e/o di variazione della pressione. La stessa Affidataria si impegna a provvedere con la maggior sollecitudine a rimuovere le cause del disservizio; nessun indennizzo è comunque dovuto all'utente fatti salvi i casi di dolo, colpa grave o negligenza da parte dell'Affidataria.

#### **ART. 8 - PAGAMENTO DEI CONSUMI**

Il prezzo dell'acqua viene determinato in conformità a quanto previsto dalla Convenzione; le tariffe, i canoni e le quote fisse possono essere variate in qualsiasi momento, nel rispetto delle norme tariffarie vigenti e/o degli accordi con l'Amministrazione Comunale.

Il rilievo del consumo dell'acqua, fatto normalmente a intervalli di tempo variabili da bimestrale a semestrale, a giudizio dell'Affidataria, è constatato dagli agenti della Società mediante lettura delle indicazioni del contatore.

Tali indicazioni formano prova ineccepibile ed assoluta dell'avvenuto consumo, salvo comprovato errore materiale.

L'Affidataria può richiedere l'autolettura dei consumi da parte dell'utente, come può avvalersi della facoltà di fattura d'acconto con conseguente conguaglio dei consumi in occasione della prima lettura successiva.

La Società può sospendere l'erogazione quando la lettura del contatore non possa essere effettuata per fatto o assenza dell'utente per un periodo superiore ad un anno.

Salvo diverse disposizioni di legge, a rimborso dell'uso e della manutenzione ordinaria del contatore l'utente deve pagare alla Società il nolo contatore.

L' "Anticipo" sui consumi (vedi tabella "Uso domestico" "Altri usi") deve essere pagato anticipatamente alla Società all'atto dell'attivazione d'utenza.

L' importo di detto anticipo, è automaticamente adeguato dalla Società, per tutta l'utenza, a seguito di modifiche tariffarie; la differenza è addebitata nella prima bolletta da emettere successivamente alla variazione.

Con l'ultima bolletta, all'atto della cessazione del rapporto di utenza, viene fatturato all'utente l'eventuale consumo ed ogni altra pendenza esistente a qualunque titolo.

Per i nuovi utenti l'importo dell'anticipo sul consumo, come definito ai precedenti commi, è versato in concomitanza con il versamento delle spese di allacciamento; per le utenze in essere è richiesto contestualmente al pagamento della prima bolletta.

Unitamente alla fatturazione dell'acqua possono essere addebitati, su richiesta del Comune, eventuali canoni per acque reflue e depurazione secondo quanto previsto nella Convenzione con il Comune stesso.

Le fatture dell'acqua, comunemente chiamate bollette, portano le indicazioni dell'intestazione dell'utente, il periodo cui si riferiscono le letture del contatore, il consumo espresso in unità, l'importo della fornitura, il nolo contatore, le quote fisse, gli eventuali addebiti vari, le tasse e/o imposte ed il totale da pagare.

Ciascuna bolletta in possesso dell'utente, debitamente quietanzata dall'ufficio esattore, fa fede dell'eseguito pagamento per il solo periodo al quale si riferisce, salvo ogni diritto per conguagli, errori o somme che siano dovute per forniture precedenti.

Il pagamento della bolletta è fatto dall'utente, entro la data di scadenza indicata sulla bolletta stessa, presso l'Ufficio o la Banca indicati dall'Affidataria; le tasse postali (compresa quella di spedizione a domicilio della bolletta) e/o le commissioni bancarie di incasso sono a carico dell'utente.

In caso di ritardato pagamento l'utente deve sottostare all'addebito dell'indennità di mora di € 3 (tre) per rimborso maggiori spese di elaborazione contabile, oltre agli interessi, pari al "prime rate" maggiorato di 3 (tre) punti percentuali.

Trascorsi quindici giorni dalla data di scadenza, senza che l'utente abbia provveduto al saldo della bolletta, l'Affidataria, dopo aver emesso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, è autorizzata a togliere l'uso dell'acqua, sia suggellando il contatore e sia tagliando la presa; verificandosi detto caso, l'utente può riavere l'uso dell'acqua soltanto dopo aver pagato l'importo totale del suo debito verso l'Affidataria, ivi comprese le maggiori spese di incasso e le spese per la chiusura e per la riattivazione della presa in base

all'effettivo lavoro e materiale impiegato.

Inoltre la Società può richiedere un deposito cauzionale maggiorato in relazione all'ammontare del debito dell'utente.

Per gli Enti Pubblici ed assimilati i termini di scadenza della bolletta vengono prorogati di 60 (sessanta) giorni, per cui l'indennità di mora viene applicata per pagamenti effettuati dopo tale scadenza.

In tal caso, sugli importi che vengano pagati oltre i 120 (centoventi) giorni dalla scadenza, l'Affidataria si riserva di applicare anche gli interessi moratori ai sensi dell'art. 30 del Regolamento generale di Appalto delle Opere Pubbliche approvato con Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici 19/04/2000 n. 145.

Fanno carico all'utente tutti gli oneri per imposte, tasse, contributi, canoni erariali, regionali, provinciali e comunali, comunque relativi alla somministrazione dell'acqua.

### **ART. 9 - CESSAZIONE E TRASFERIMENTO DELL'UTENZA**

Chi succede ad altri nella proprietà o nella locazione di un immobile, per il quale sia attiva una fornitura di acqua potabile, deve presentare domanda di somministrazione.

Nel caso di vendita o locazione dell'immobile, di cessazione di esercizio e in ogni caso di cessazione di utenza, l'utente cessante deve darne avviso all'Affidataria, onde si possa procedere alla chiusura del contatore ed alla liquidazione delle somme dovute.

Non eseguendo tale formalità l'utente resta direttamente responsabile verso l'Affidataria per il pagamento dell'acqua che viene consumata dai suoi successori, unitamente all'importo delle quote fisse, delle tasse ed accessori relativi e per qualsiasi danno che possa derivare al contatore.

L'Affidataria conserva il diritto, in caso di cessazione dell'uso dell'acqua, di fare ispezionare l'allacciamento ed il contatore e, in ogni caso, di toglierli d'opera.

Sono a carico dell'utente subentrante le spese che la Società deve sostenere per voltura, eventuali opere di revisione e/o riattivazione dell'allacciamento, ecc..

Chi occupa locali in subaffitto non può ottenere la fornitura dell'acqua a proprio nome; la relativa domanda di somministrazione deve essere sottoscritta dal sublocatore.

### **ART. 10 - EROGAZIONI A CARATTERE PROVVISORIO**

Le erogazioni a carattere provvisorio mediante contatore sono effettuate in base ad un quantitativo mensile preventivamente dichiarato in almeno 100 m<sup>3</sup>, da pagare, anche se non consumati, in via anticipata con i canoni relativi.

L'eventuale maggior consumo è pagato posticipatamente.

Il prezzo dell'acqua ed il nolo contatore sono quelli in vigore.

Le erogazioni provvisorie mediante contatore sono concesse alle condizioni seguenti:

- a) la durata, da computarsi in mesi interi, non può essere inferiore ad un mese né superiore a sei mesi;
- b) la quantità di acqua fatturata, anche se non consumata, non può essere inferiore a 100 m<sup>3</sup>/mese.

Le modalità e prescrizioni stabilite per le forniture ordinarie sono applicate dall'Affidataria, in quanto compatibili, anche per quelle provvisorie.

### **ART. 11 - MODALITÀ D'IMPIANTO E D'USO PER IL SERVIZIO ESTINZIONE INCENDI**

Per i servizi antincendio, la Società, con modalità analoghe a quelle previste per i normali allacciamenti, provvede all'esecuzione di apposita derivazione, completa di contatore da posarsi in nicchia all'inizio della proprietà privata unitamente all'altro per i normali usi di utenza; in casi particolari, e ad insindacabile giudizio dell'Affidataria, può essere prescritta

una derivazione dotata di semplice saracinesca sigillata.

Sulla domanda l'utente deve specificare il numero delle bocche antincendio prescritte dai Vigili del Fuoco ed il loro diametro.

La Società su tale base definisce le dimensioni delle tubazioni e dei contatori da installare, compatibilmente con le potenzialità degli impianti esistenti.

L'utente ha diritto ad utilizzare tutta la portata ottenibile dalle bocche esclusivamente nel caso di incendio e per le sole operazioni di spegnimento, contro pagamento del canone antincendio e dell'acqua utilizzata secondo la tariffa in vigore.

Dell'avvenuta apertura delle bocche antincendio l'utente deve dare avviso alla Società entro 24 ore.

L'apertura delle bocche antincendio effettuata in ogni altra occasione, senza il consenso della Società e in mancanza dell'avviso di apertura entro i termini predetti in caso di incendio, dà luogo all'applicazione di una penale pari al valore di 1000 m<sup>3</sup> d'acqua alla tariffa massima in vigore al momento del fatto oltre, naturalmente, al pagamento dell'effettivo consumo. In seguito alla terza manomissione ingiustificata l'Affidataria può imporre all'utente l'installazione del contatore con costi a carico dello stesso utente.

Il pagamento della penale non pregiudica comunque la facoltà della Società di interrompere la fornitura e di agire nelle sedi competenti per il risarcimento dei danni subiti eventualmente a causa dell'indebito prelievo.

La Società ha la facoltà di controllare in qualunque momento gli impianti antincendio e di accedere a tal fine anche nelle proprietà private.

In particolare, nel caso di impianti antincendio preesistenti all'entrata in vigore del presente Regolamento, fermo restando quanto precisato al precedente art. 3, la Società provvede alla verifica del sistema di rilevamento dei consumi afferenti l'impianto stesso; qualora esso risulti tale da non consentire una univoca determinazione dell'acqua consumata per i fini antincendio, l'utente deve provvedere a sue spese alle modifiche dell'impianto secondo le indicazioni dei tecnici della Società.

In caso di perdite di acqua dalle condutture per estinzione incendi a valle del punto di consegna l'utente deve provvedere alla loro riparazione; la Società provvede in ogni caso a fatturare all'utente, ai prezzi di tariffa massima l'importo dell'acqua che risulti perduta.

La Società è sollevata da ogni e qualsiasi responsabilità, sia in merito all'efficacia delle bocche antincendio dell'utente, sia per l'eventuale mancata fornitura d'acqua per uso estinzione incendi nelle seguenti circostanze:

- in qualsiasi caso di forza maggiore che impedisca la regolarità del servizio;
- in caso di rottura imprevista delle condutture;
- in caso di interventi in atto sulla rete di distribuzione che comportino la disattivazione o la riduzione del flusso idrico.

## **ART. 12 - CONTROVERSIE**

Qualsiasi eccezione o reclamo in merito a quanto segnato sulla bolletta non può di norma, dare diritto all'utente di sospendere o ridurre il pagamento, essendo salvo il diritto di presentare successivamente alla Società i reclami del caso.

I reclami sono presi in considerazione per gli accertamenti del caso solo se pervenuti entro 60 giorni dal ricevimento della bolletta contestata.

La rettifica di eventuali errori, siano questi a credito oppure a debito dell'utente (esempio: errata lettura del contatore, errata fatturazione, ecc.) è conteggiato, possibilmente, all'accertamento.

Per ogni controversia fra la Società Affidataria e l'utente, l'Autorità Giudiziaria competente è determinata secondo le norme del Codice di Procedura Civile.

## **ART. 13 - TARIFFE DIVERSE**

### **a) Spese di allacciamento**

Gli "Allacciamenti" nuovi e/o a rifacimento, dalla rete stradale al contatore dell'utente compreso salvo situazioni particolari, vengono direttamente eseguiti dall'Affidataria, che ne è la responsabile.

L'utente concorre nella spesa di allacciamento con un contributo forfettario a fondo perduto per un allacciamento della lunghezza di 10 m., diametro 2" e per ogni contatore posato. Detto contributo è determinato dall'Affidataria con riferimento al "PREZZIARIO INFORMATIVO DELLE OPERE EDILI" della C.C.I.A.A. di Bergamo.

Nei contributi di cui sopra non vengono ricomprese eventuali opere murarie, scavi, rinterrati e ripristini ricadenti in proprietà privata, la cui realizzazione è a completo carico dei richiedenti l'allacciamento. Gli importi indicati nella tabella allegata al Regolamento, saranno aggiornati come previsto dall'art. 9 della Convenzione.

### **b) Posa in opera del contatore**

Per l'installazione del solo contatore l'Affidataria chiede il versamento di un diritto di "Posa contatore" rapportato al calibro del contatore stesso, secondo la tabella allegata al Regolamento.

### **c) Sostituzione del contatore**

In caso di sostituzione del solo contatore con altro di portata superiore, per aumento del consumo orario dell'acqua, l'utente è tenuto al pagamento delle spese che l'Affidataria deve sostenere per l'esecuzione della sostituzione del contatore e dei lavori di modifica dell'impianto, che si rendano necessari per garantire la fornitura (esclusa la modifica dell'allacciamento interrato); i suddetti costi vengono conteggiati in base al-

la tabella allegata al presente Regolamento sommando le due voci "Spostamento contatore" più "Posa contatore."

L'utente è, inoltre, tenuto al pagamento od all'integrazione dell'anticipo sul consumo.

d) Spese di successione e riapertura contatori

In caso di subentro è in ogni caso dovuto all'Affidataria un diritto di voltura come da tabella allegata (non familiari – familiari).

L'utente deve poi rimborsare all'Affidataria le spese per eventuali opere di revisione e/o modificazioni dell'allacciamento e per la sostituzione del contatore (se necessari);

Gli importi riportati nel presente articolo sono riferiti al .....e sono soggetti a revisione dal.....

Alla revisione si procede, per quanto possibile, in base alle revisioni del Prezziario Informativo Opere Edili della della C.C.I.A.A. di Bergamo; qualora queste non siano disponibili, o per le voci per le quali il suddetto prezziario non sia applicabile, la determinazione del coefficiente di aggiornamento è eseguita con il metodo previsto dalla Legge 21 giugno 1964, n. 463 e Decreto Ministero LL.PP. 11 dicembre 1978, senza alea contrattuale.

A tutti gli importi citati nel presente Regolamento si devono aggiungere, in quanto dovuti per disposizione di legge vigente e futura, l'I.V.A., il bollo di quietanza, il bollo del contratto d'utenza, ecc..

Tutte le tariffe di cui al presente articolo sono suscettibili di quelle variazioni concordate o da concordare tra la Società Affidataria ed il Comune di Treviglio.

COGEIDE S.p.A

Comune di Treviglio SERVIZIO ACQUEDOTTO  
Tabella importi Contratto di Fornitura e Allacciamento fino 2 "Data:  
16/7/02

CAUSALE		CONTRATTO e SERVIZI		ALLACCIAMENTO			
				Nuovo		Rifacimento	
				fino a 10m	€/m	fino a 10m	€/m
Posa contatore	1/2		37,00				
	3/4"		43,00				
	1" 1/4		83,00				
	1" 1/2		103,00				
	2"		140,00				
Subentro	non familiari		21,00				
	familiari		5,00				
Cessazione			0				
Anticipo	Uso dom.		15,50				
	Altri usi		31,00				
Antincendio (annuo)	Bocca		10,50				
	Apertura non autor.	1000 mc x la tariffa					
Nolo contatore (annuo)	fino a 1200 mc.		3,00				
	da 1200 a 6000		5,00				
	da 6000 a 18000		12,50				
	oltre 18000		25,00				
Sost. Contatore	Per vetustà		0				
	Per incuria o manom.		50,00				
Spost. Contatore	Cad. (escluso allacc.)		31,00				
Verifica contatore (a preventivo.)	Funzionante		*				
	Non funzionante		0				
Opere (contrib.)	Mecc./Edili			284,00		284,00	
	Edili (eseguibile dal cliente in propr. privata)						
Ecceden. (contrib.)	Mecc./Edili	> 10 m			28,50		28,50
	Edili (eseguibile dal cliente in propr. privata)						
<b>Totale</b>				<b>284,00</b>		<b>284,00</b>	

Tutti gli importi delle tabelle sono IVA esclusa.

NOTE: lunghezza allacciamento dal centro strada al rubinetto contatore  
allacciamenti superiori a 2" da eseguirsi a preventivo  
\* art. 3 del Regolamento "versamento di un deposito provvisorio pari alle spese di verifica"



*Città di Treviglio*  
*Provincia di Bergamo*

**CARTA DEL  
SERVIZIO IDROPOTABILE**

## 1 PRESENTAZIONE

Oggi gli utenti richiedono un servizio continuo, comodo, sicuro ed economico: esigenze precise, inderogabili ed analoghe a quelle dell'azienda incaricata della conduzione dell'acquedotto.

Quando le richieste dell'utente diventano l'obiettivo dell'azienda tutto il ciclo produttivo si modella su queste esigenze realizzando il massimo livello di efficienza con vantaggio reciproco.

Per raggiungere questa situazione ideale è necessario un dialogo continuo tra utente e azienda affinché questa possa conoscere le esigenze dell'utente e l'utente le possibili facilitazioni a sua disposizione.

La Carta del Servizio è il primo passo in questa direzione in quanto fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi, rappresentando un'appendice ai contratti di somministrazione. Essa:

- assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dell'azienda;
- stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard immediatamente verificabili e con rimborsi all'utente a carico dell'azienda in caso di inadempienza della stessa;
- indica precisi riferimenti per ottenere risposta e per le segnalazioni da parte dei cittadini.

Il presente documento viene consegnato all'atto della sottoscrizione del contratto e può essere richiesto telefonicamente agli uffici dell'azienda.

### **COGEIDE. S.p.A.: UN'AZIENDA AL SERVIZIO DELLA QUALITA'**

COGEIDE S.p.a., con sede in Mozzanica, è una società a prevalente capitale pubblico, sottoscritto da 16 comuni facenti parte del bacino n° 15 (bassa provincia di Bergamo tra fiume Adda e fiume Serio) del Piano Regionale Risanamento delle Acque e della Provincia di Bergamo.

COGEIDE S.p.a. svolge dal 1986 l'attività di depurazione delle acque reflue collettate dai terminali fognari dei Comuni Soci.

In applicazione della Legge n° 36/94, nonché di quanto previsto dallo Statuto Sociale, COGEIDE S.p.a. assume, limitatamente ai Comuni del bacino n° 15, la gestione del ciclo integrale delle acque.

#### **Sede legale:**

COGEIDE S.p.A. - via Crema - 24050 – MOZZANICA (BG)

Tel. Pronto intervento: 0363/829.119

Per informazioni: 800/422.506

Fax 0363/828.133

## 2 PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1 Uguaglianza

a) L'erogazione dei servizi pubblici effettuati da COGEIDE si basa sui principi di uguaglianza dei clienti e le regole che determinano il rapporto fra contraente e COGEIDE sono uguali per tutti a prescindere da fattori quali razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche.

E' inoltre garantito, a parità di condizioni impiantistico-funzionali e nel rispetto del regolamento, il servizio per i cittadini in tutto il territorio di competenza.

b) COGEIDE si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

### 2.2 Imparzialità

COGEIDE si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

### 2.3 Continuità

COGEIDE fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore (guerre, catastrofi naturali, terremoti, ecc.) ed a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti all'uopo utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Comunque COGEIDE 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, COGEIDE si impegna ad effettuare servizi sostitutivi tramite autobotti o sacchetti di acqua e ad informare gli utenti come più avanti indicato.

### 2.4 Partecipazione

Viene garantita la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito da COGEIDE, sia per favorire la collaborazione fra COGEIDE e l'Utente. Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso di COGEIDE. Il diritto di accesso alle informazioni è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 07.08.1990, nr. 241 e dall'apposito Regolamento Societario per il diritto di accesso agli atti ed è ritenuto vincolante per COGEIDE.

Il cittadino può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi mediante i canali istituzionali (Circoscrizioni) o direttamente mediante appositi canali predisposti da COGEIDE.

COGEIDE darà rapido riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e, in ogni caso, acquisirà periodicamente la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

## **2.5 Efficienza ed efficacia**

COGEIDE si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

COGEIDE si impegna a ricercare ed attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, tutte le soluzioni tecnologiche/organizzative/procedurali per facilitare i rapporti con il cliente.

## **2.6 Chiarezza e comprensibilità nei messaggi**

COGEIDE pone la massima attenzione al problema dell'efficacia del linguaggio anche simbolico utilizzato nei rapporti di qualunque forma con l'utente.

### 3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

#### 3.1 Strumenti

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il cliente che COGEIDE abbiano parametri oggettivi di riferimento, COGEIDE adotta standard di qualità e di quantità per la prestazione dei servizi gestiti.

Tali standard, opportunamente divulgati alla cittadinanza interessata entro il 31 marzo di ogni anno, costituiranno strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio, sia della soddisfazione del cliente medesimo.

Tali standard rimangono fermi fino a successive modifiche; le verifiche periodiche saranno mirate a definire nuovi standard migliorativi.

#### 3.2 Standard di sicurezza e qualità

- Telecontrollo degli impianti e servizio di Pronto Intervento con orario continuo 24 ore/giorno, sia per giorni feriali che festivi, con servizio di reperibilità al di fuori delle normali fasce orarie lavorative per garantire gli interventi più urgenti.
- Sistema di comunicazione attivo su tutto il territorio gestito, in grado di consentire l'interfacciamento tra la sede centrale e gli operatori.
- Servizio preventivo di «ricerca perdite programmata» attuato con automezzi dotati di apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare eventuali perdite non manifeste in superficie. Il servizio garantisce nel ciclo di cinque anni la revisione completa della rete gestita.
- Servizio di controllo dell'acqua potabile distribuita secondo il DPR 236/88.

#### 3.3 Standard per i rapporti con i clienti

a) Possibilità per il cliente di inoltrare richieste per:

- nuove forniture/contratti
- variazione di forniture/contratti esistenti
- lavori impiantistici
- informazioni
- segnalazione di disservizi;

nelle tre modalità:

- sportello diretto: possibilità per il cliente di utilizzare sportelli presso la sede di COGEIDE. Gli orari di apertura seguono le indicazioni riportate sul retrobolletta e nei comunicati stampa periodici e sono comunque tali da andare incontro alle necessità della cittadinanza e di categorie professionali specifiche, nonché da rispettare le prescrizioni legislative. Il personale preposto al contatto con i clienti è dotato di tesserino di riconoscimento.
- sportello telefonico: presso la sede di cui sopra, con gli stessi orari e competenze territoriali. Il personale preposto al contatto telefonico con i clienti è tenuto ad indicare, in forma diretta o codificata, le proprie generalità. Il cliente ha la possibilità di stipulare i contratti via telefono; restano fermi i tempi riportati al punto 3.6.
- corrispondenza: vedere successivo punto 3.5.

b) Possibilità di pagamento bollette e lavori: tramite le seguenti modalità

- domiciliazione bancaria
- presso gli uffici Postali (solo per le bollette)
- presso le banche convenzionate (elencate nel retrobolletta)
- bonifico bancario (escluse bollette).

## c) Numero letture contatori:

- per tutte le forniture (accorpate in lotti diversi) = minimo una volta/anno.

## d) Fatturazione:

- per tutte le forniture di acqua (accorpate in lotti diversi) = bollette con cadenza minima semestrale basate su autoletture e comunicazione da parte del cliente e/o su letture di COGEIDE (almeno una all'anno).

### 3.4 Standard di tempestività nell'avvio degli interventi di ripristino del servizio in caso di guasto

#### 3.4.1 Interruzioni non programmate

- Tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo (Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici informano il cliente e forniscono le prime indicazioni comportamentali) 1 ora  
Il tempo viene aumentato di 15 minuti primi per ogni 5 km in più rispetto al raggio di 10 km dal centro operativo di COGEIDE. Il tempo massimo non eccederà però le due ore.
  - Tempo massimo per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà di COGEIDE installati fuori terra (dal momento della segnalazione) 24 ore
  - Tempo massimo per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata (dalla segnalazione) 24 ore
- Questi tempi vengono aumentati di 1 ora per segnalazioni pervenute fuori dalla normale fascia oraria di lavoro, per tenere conto della chiamata dei reperibili di turno. Tutti i tempi indicati non considerano cause eccezionali di dilatazione non dipendenti da COGEIDE, quali per esempio eventi atmosferici eccezionali, incidenti stradali, ecc..

#### 3.4.2 Interruzioni programmate

- Tempo massimo della durata delle interruzioni del servizio per manutenzioni programmate 24 ore

### 3.5 Standard per risposte a richieste e reclami

a) Tempo di attesa allo sportello: Tale tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà di COGEIDE, verrà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta,  
tempo massimo di attesa 15 minuti

b) Corrispondenza con i clienti: - tutta la corrispondenza con i clienti riporta l'indicazione del referente aziendale ed il relativo numero telefonico interno:  
- dal ricevimento per risposte di media complessità (informazioni, reclami, variazioni, ecc.) senza sopralluogo  
tempo massimo di risposta 30 giorni

- dal ricevimento nei casi più complessi che richiedono sopralluogo, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando scadenze, definisca i termini del problema;  
tempo massimo di risposta 60 giorni

### 3.6 Standard dei tempi di preventivazione, allacciamento e interventi vari

a) Preventivo di spesa: per il rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta per prestazioni normali, quali attacchi, cambio contatori, spostamento contatori, allacciamento a tubazioni stradali esistenti, comprensivo di sopralluogo, predisposizione del preventivo, definizione dei particolari tecnici e spedizione del preventivo.  
tempo massimo di rilascio 30 giorni

N.B.: Per prestazioni relative a situazioni più complesse che possano richiedere più di un sopralluogo e/o posa di tubazioni stradali e/o permessi di terzi, verrà data comunque risposta scritta entro tale termine con la precisazione dei tempi necessari per i successivi sopralluoghi.

b) Esecuzione di lavori normali richiesti dal cliente: tempo di esecuzione di lavori normali richiesti dal cliente, intercorrente fra la data del pagamento del preventivo e la data di esecuzione (al netto della durata delle attività poste a carico del cliente, al netto dei tempi necessari per ottenere eventuali licenze e permessi),  
tempo massimo 60 giorni

N.B.: Nel caso di lavori di particolare complessità che comportino interventi sulla rete stradale, il tempo necessario decorrente dalla data di pagamento del preventivo sarà da concordare con il cliente.

c) Attivazione dell'utenza: tempo intercorrente fra la stipula del contratto singolo (che può avvenire solo dopo l'avvenuta constatazione da parte di COGEIDE dell'ultimazione di tutte le opere di competenza del cliente e l'esecuzione dell'allacciamento) e l'avvio della fornitura,  
tempo massimo 15 giorni di calendario

d) Disattivazione della fornitura: a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso, tempo massimo 7 giorni di calendario

Tutti i tempi indicati sono al netto di quelli necessari per la predisposizione di opere edili nonché di quelli dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente da COGEIDE, incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori.

Nel caso si verificano tali cause COGEIDE ne darà avviso scritto al cliente con indicazione del nuovo termine garantito.

### 3.7 Semplificazione delle procedure

a) COGEIDE assume come obiettivo fondamentale del proprio operare la semplificazione delle procedure dotandosi comunque di formulari esemplificativi prestampati per inoltro delle pratiche più usuali.

b) COGEIDE si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti o ad accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

### 3.8 Informazione

a) COGEIDE assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazioni dei servizi. In particolare:

- rende noto ai clienti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informa sulle procedure di pagamento bollette, sui meccanismi di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari COGEIDE rende noto, annualmente e di volta in volta, le scadenze delle bollette sul calendario;
- informa circa il meccanismo di composizione della tariffa nonché ogni variazione della medesima;
- informa sulle procedure per eventuali reclami;
- predispone strumenti per la rilevazione di consumi anomali onde suggerire ai clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predispone strumenti telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicura inoltre disponibilità per quanto attiene informazioni relative a COGEIDE ed alla generalità dei servizi;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto quanto viene diffuso al cliente cercando sempre più di adottare un linguaggio facile ed accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze del cliente in questo campo.

b) Nel caso di lavori di manutenzione a programma che comportano una sospensione dell'erogazione non superiore alle 4 ore, i clienti interessati vengono avvisati con 24 ore di anticipo. Nel caso di interdizioni di durata superiore, l'avviso

viene dato con 48 ore di anticipo. Se il cliente è singolo viene avvisato di persona; se si tratta di uno o più stabili, vengono affissi avvisi all'esterno dei fabbricati o delle proprietà; se si tratta di rioni o aree comunque estese vengono diffusi avvisi anche tramite stampa e/o TV e/o radio.

- c) Per le riparazioni sulle reti o in caso di incidenti che esigano una interruzione immediata, questa viene effettuata ed i clienti interessati vengono informati il più presto possibile con i mezzi più opportuni ed efficaci in relazione al loro numero.

### 3.9 Rapporto con i clienti

Ogni dipendente di COGEIDE è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia cercando di agevolare ciascuno nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle pratiche. E' obbligato inoltre a qualificarsi con nome, cognome e reparto di appartenenza.

A tal proposito chiunque ha rapporti con il pubblico dispone di un tesserino di riconoscimento, nonché, chi ha rapporti telefonici, ha l'obbligo di comunicare le proprie generalità anche al fine di facilitare il cittadino nel proseguo dell'esplicazione della propria pratica.

### 3.10 Correttezza delle misure e delle fatturazioni

a) Verifica della funzionalità del contatore: Il cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i servizi di COGEIDE, rivolgendosi allo sportello o per telefono o per corrispondenza.

- Se la verifica non comporta smontaggio, sostituzione e prove in officina dei contatori,  
tempo massimo garantito per la verifica in sito 7 giorni
- Se la verifica implica smontaggio, sostituzione e prova in officina di COGEIDE alla presenza del cliente,  
tempo massimo garantito per la verifica in sito 30 giorni

Questo tempo può allungarsi quando per contatori di maggior calibro è necessaria la prova presso l'officina del costruttore e in tal caso se ne darà preventiva informazione al cliente.

Se il contatore funziona correttamente le spese della verifica sono a carico del cliente. In caso contrario sono a carico di COGEIDE, che provvede anche alla sostituzione e alla ricostruzione del consumo nel periodo di presupposto mal funzionamento, basandosi sulla media dei consumi di un corrispondente periodo nei tre esercizi precedenti.

b) Fatturazione: avviene con sistemi informatici ed è soggetta a controlli e verifiche. Qualora vengano commessi errori per difetto o per eccesso, si provvede alla correzione degli stessi e alla emissione del corrispondente conguaglio in addebito o accredito.

### 3.11 Dovere di valutazione

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, COGEIDE svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri clienti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei

servizi prestati. Sono effettuate rilevazioni campionarie con cadenza almeno biennale mediante interviste telefoniche o personali. Su aspetti particolari vengono svolte indagini specifiche. I risultati di tali verifiche vengono successivamente resi noti ai cittadini.

### 3.12 Rimborso

Nel caso di mancato rispetto dei tempi massimi di risposta e di esecuzione degli interventi garantiti nel punto 3.6 Standard dei tempi di preventivazione, allacciamento e interventi vari

a) COGEIDE prevede:

- una penale di € 25,82 = (euro venticinque,82) al giorno con un massimo di € 154,94 = (euro centocinquantaquattro,94).
- b) Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire tramite raccomandata a.r. al COGEIDE entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data di spedizione).
- c) Il risarcimento dovuto verrà effettuato nella prima bolletta utile o, qualora ciò non sia possibile, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di rimborso.

### 3.13 Deroghe

a) Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dal presente documento, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità di COGEIDE che di fatto impediscono o condizionano l'attività dello stesso.

I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:

- eventi di carattere eccezionale esterni al COGEIDE o da questo non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni nell'alimentazione di energia elettrica, ecc.;
  - interventi generalizzati per la realizzazione di nuovi acquedotti al servizio di collettività, quali: comuni, frazioni, ecc.;
  - afflussi eccezionali di clientela agli sportelli, indipendenti dalla volontà di COGEIDE;
  - ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali COGEIDE garantisce il massimo impegno) e nella predisposizione delle opere edili del cliente;
  - scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata.
- b) Qualsiasi variazione normativa od istituzionale che vada ad incidere sugli standard fissati farà decadere automaticamente il diritto al rimborso.

### 3.14 Adeguatezza del servizio alle condizioni personali del cliente

- a) COGEIDE prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap, anziani, cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza.
- b) Per portatori di handicap sono previste facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche).
- c) Per portatori di handicap e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese vengono previsti percorsi preferenziali agli sportelli.

### **3.15 Validità della Carta**

Il presente documento è adottato da COGEIDE. Annualmente saranno verificati e calibrati gli standard di qualità dei servizi nonché gli strumenti idonei sia alla oggettiva rilevazione di tali standard sia alla determinazione degli effetti che eventi anomali possano causare sull'erogazione dei servizi. Conseguentemente la presente Carta sarà soggetta a revisioni annuali per adeguarla alle evoluzioni ed ai cambiamenti sopra citati.

## **4 LA TUTELA**

### **4.1 Ufficio interno di controllo**

- a) Qualsiasi violazione ai principi presentati nella presente Carta deve essere enunciata alla COGEIDE in forma scritta o verbalmente di persona presso l'apposito ufficio di COGEIDE.  
Nel secondo caso sarà cura dell'addetto redigere verbale scritto del reclamo da fare sottoscrivere al cliente.
- b) Al momento della presentazione del reclamo il cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.
- c) Entro i termini previsti al punto 3.5, che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, COGEIDE riferirà al cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali COGEIDE provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.
- d) In caso di sciopero, a termini di accordo sindacale vigente, sono assicurati i servizi essenziali, di controllo e di pronto intervento per la sicurezza degli impianti e degli utenti, fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione e informazione previsti dalla Legge nr. 146/90.
- e) Per il diritto di accesso agli atti di cui alla Legge nr. 241/90 vige apposito regolamento che precisa procedure e tempi di risposta.
- f) Semestralmente COGEIDE è tenuta a riferire al Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici, costituito con Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, circa la qualità, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

### **4.2 Autorità esterne**

COGEIDE si impegna a recepire nella presente Carta i nuovi principi che verranno elaborati dall'Autorità garante di fronte al cittadino dell'operato delle Aziende pubbliche e private impegnate nell'erogazione dei servizi fondamentali e a fare riferimento a tale Autorità secondo le indicazioni della legge come pure alle istituzioni ed organismi locali esistenti e a quelli eventualmente istituiti dalle Regioni a termini dell'art. 21, comma 5, della Legge nr. 36/94.

## 5 TABELLA RIASSUNTIVA STANDARD GARANTITI DA COGEIDE

### Standard non soggetti a rimborso del cliente per mancato rispetto

PRESTAZIONE	VALORE STANDARD PREVISTO
Tempo di preavviso per sospensione	24 ore/48 ore
Disponibilità pronto intervento e servizio di reperibilità	24 ore su 24 – 365 giorni all'anno
Frequenza controlli analitici su rete acquedotto	secondo DPR 236/88
Controllo perdite su acquedotto	ogni 5 anni
Numero di modalità alternative di rapporto con l'Utente	3
Numero di modalità alternative di pagamento fatture	almeno 3
Tempo garantito di avvio intervento per situazioni di pericolo: Se distanza > 10 km	60' in orari di lavoro + 15' ogni 5 km di eccedenza
Tempo di attesa allo sportello	15 minuti
Tempo di verifica contatore	7 giorni di calendario se in sito 30 giorni di calendario se in officina
Tempo di avvio intervento per guasto contatore	24 ore in orari di lavoro
Tempo di avvio intervento per guasto a tubazione interrata	24 ore in orari di lavoro
Tempo di risposta ai reclami	30 giorni senza sopralluogo 60 giorni con sopralluogo
Tempi di fatturazione in base alla fornitura	Almeno ogni 6 mesi
Lecture contatori	Almeno una volta all'anno

### Standard soggetti a rimborso del cliente per mancato rispetto

PRESTAZIONE	VALORE STANDARD PREVISTO
Tempo massimo di preventivazione	30 giorni di calendario
Tempo massimo di esecuzione lavori standard	60 giorni di calendario
Tempo di attivazione dell'utenza	15 giorni di calendario
Tempo di disattivazione dell'utenza	7 giorni di calendario
Tempo di risarcimento	30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di rimborso, oppure sulla prima bolletta utile

# INDICE

<b>1 PRESENTAZIONE</b>	<b>2</b>
<b>2 PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>3</b>
2.1 Uguaglianza	3
2.2 Imparzialità	3
2.3 Continuità	3
2.4 Partecipazione	3
2.5 Efficienza ed efficacia	4
2.6 Chiarezza e comprensibilità nei messaggi	4
<b>3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b>	<b>5</b>
3.1 Strumenti	5
3.2 Standard di sicurezza e qualità	5
3.3 Standard per i rapporti con i clienti	5
3.4 Standard di tempestività nell'avvio degli interventi di ripristino del servizio in caso di guasto	6
3.4.1 Interruzioni non programmate	6
3.4.2 Interruzioni programmate	6
3.5 Standard per risposte a richieste e reclami	7
3.6 Standard dei tempi di preventivazione, allacciamento e interventi vari	7
3.7 Semplificazione delle procedure	8
3.8 Informazione	8
3.9 Rapporto con i clienti	9
3.10 Correttezza delle misure e delle fatturazioni	9
3.11 Dovere di valutazione	9
3.12 Rimborso	10
3.13 Deroghe	10
3.14 Adeguatezza del servizio alle condizioni personali del cliente	10
3.15 Validità della Carta	11
<b>4 LA TUTELA</b>	<b>12</b>
4.1 Ufficio interno di controllo	12
4.2 Autorità esterne	12
<b>5 TABELLA RIASSUNTIVA STANDARD GARANTITI DA COGEIDE</b>	<b>13</b>