



# Città di Paola

Provincia di Cosenza

COPIA

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 126 del 29.09.2017

Oggetto:

**APPROVAZIONE CARTA DEL SERVIZIO IDRICO – CARTA DEI SERVIZI.**

L'anno Duemila diciassette il giorno Ventinove del mese di Settembre, alle ore 20:15, nella Residenza Comunale, si è riunita la Giunta Comunale con la presenza dei Signori:

N.	COMPONENTI	PRESENTI	ASSENTI
1	PERROTTA ROBERTO	X	
2	CASSANO ANTONIO	X	
3	CITTA' FRANCESCO	X	
4	DE CESARE FRANCESCO	X	
5	MANTUANO EMILIO		X
6	SARAGO' MARIANNA CLEMENTINA	X	
TOTALE	In carica 6	5	

Assiste il Segretario Generale **Dr.ssa Virginia MILANO**

Constatato il numero legale degli intervenuti, assume la presidenza l'Avv. **PERROTTA ROBERTO**, nella sua qualità di Sindaco ed invita la Giunta Comunale alla discussione dell'oggetto su riferito.

**LA GIUNTA COMUNALE**



[www.comune.paola.cs.it](http://www.comune.paola.cs.it) [info@comune.paola.cs.it](mailto:info@comune.paola.cs.it)

VISTA la proposta di deliberazione di seguito riportata:

## SU PROPOSTA DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

### PREMESSO CHE:

-con D.P.C.M. del 29.04.1999 ad oggetto: “*schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato*” è stata introdotta la carta del servizio idrico quale strumento principale atto a regolare i rapporti tra l’ente erogatore ed i cittadini utenti al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi, in particolare la carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;

-la Carta dei Servizi , ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 avente ad oggetto : “ *Principi sull’erogazione dei servizi pubblici* “ , emanata al fine di tutelare le esigenze dei cittadini ed al fine di assicurare il rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l’erogazione dei servizi deve uniformarsi , e del D.P.C.M. 29 aprile 1999 , il quale , nel fornire lo schema – tipo della carta del servizio, specifica che all’adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico;

-detto documento, finalizzato all’erogazione di un servizio a tutela dei diritti dei consumatori, in conformità ai principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissa anche i principi ed i criteri per l’effettuazione del servizio che miri alla qualità, l’universalità e l’economicità delle prestazioni, nonché al miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori del servizi;

-con il decreto legge 201/2011 convertito con modificazioni nella legge n. 214/2011, sono state attribuite all’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas ( A.E.E.G.) anche le competenze in materia dei servizi idrici al fine di determinare il metodo tariffario per il settore idrico;

-questo Ente, giusto quanto fatto rilevare nella delibera numero 11/2017/S7Idr del 19.01.2017 dell’Autorità per l’Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico a seguito di avvio di procedimento sanzionatorio, ad oggi risulta sprovvisto della Carta dei Servizi riferito al Servizio Idrico;

**RITENUTO** doveroso adeguarsi alla normativa di legge in materia di servizi idrici nonché alla citata delibera dell’Autorità e adottare pertanto la Carta dei Servizi;

**VISTO** lo schema della Carta del Servizio Idrico allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

**CONSIDERATO** che con Ordinanza sindacale numero 02 del 25.05.2017 la gestione del servizio idrico, in particolare: la cessazione o la stipula di contratti, la fatturazione dei consumi e la formazione del ruolo, è stata affidata alla Società Ecotec Srl di Lamezia Terme, mentre l’Ente provvede alla riscossione ed alle fasi successive alla stessa;

### PRESO ATTO:

Che la citata Società si è espressa favorevolmente sul citato Atto, in particolare sugli art. che riguardano il rapporto con gli utenti ;

Che la Federconsumatori – sede di Paola si è espressa favorevolmente;

**ACQUISITI** sulla proposta della presente deliberazione, ai sensi dell'art. 49, primo comma del D.Lgs 18/08/2000, n. 267, i pareri favorevoli di regolarità tecnica e di regolarità contabile espressi dai relativi Responsabili;

**VISTO** il D.Lgs 18/08/2000, n. 267.

**VISTO** il D.Lgs 118/2011.

**VISTO** lo Statuto comunale.

### **SI PROPONE DI DELIBERARE**

Di richiamare le premesse quali parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;

1. di adottare la “Carta del Servizio Idrico” , composta da numero sezioni cinque, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;
2. di dare mandato ai Responsabili del Servizio Tecnico e Tributi di adottare tutti i provvedimenti inerenti, ivi compreso l’invio di copia della presente deliberazione alla Autorità per l’Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico e alla Società Ecotec srl di Lamezia Terme;
3. Di dichiarare, con votazione separata, la presente deliberazione immediatamente eseguibile secondo quanto previsto dall’art. 134, comma 4, del D.Lgs 267/2000;

Paola, li 15.09.2017

Il Responsabile del Servizio Finanziario  
F.to Dott. Quintino Sarpa

**PARERI**

*Artt.49,c.1 e 147 bis, c. 1, D.Lgs 267/2000*

*Art.151. c.4, D.Lgs 267/2000*

**SETTORE:Contabilità – Tributi – Attività Produttive – Economato - Patrimonio.**

*Sulla presente proposta di deliberazione si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D.Lgs. 267/2000 parere FAVOREVOLE di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.*

Paola, 15.09.2017

IL RESPONSABILE  
F.to Dr. Quintino Sarpa

**SETTORE:Lavori Pubblici – Urbanistica – Protezione Civile - Manutenzione.**

*Sulla presente proposta di deliberazione si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D.Lgs. 267/2000 parere FAVOREVOLE di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.*

Paola, 29.09.2017

IL RESPONSABILE  
F.to Ing. Ulisse Smeriglio

**PARERE di Regolarità Finanziaria/Contabile**

*Sulla presente proposta di deliberazione si esprime ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1 D.Lgs. 267/2000 parere FAVOREVOLE di regolarità contabile.*

Paola, 15.09.2017

IL RESPONSABILE  
F.to Dr. Quintino SARPA

---

**PRESO ATTO** dei pareri favorevoli espressi sulla stessa dai Responsabili dei Settori competenti;

**RITENUTO** che la proposta sia meritevole di integrale approvazione;

**CON VOTI UNANIMI**, favorevoli, resi nei modi e forme di legge;

E, con apposita votazione unanime,

**DELIBERA**

Per tutto quanto in premessa,

**DI APPROVARE** integralmente la proposta di deliberazione per come riportata in premessa.

E, con apposita votazione unanime,

**DELIBERA**

**DI DICHIARARE** il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.lgs. n.267/2000 e ss.mm.ii.-

**COMUNE DI PAOLA**

**Provincia di Cosenza**

# **Carta del servizio idrico integrato**

**(Carta Servizi)**

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale nr. 126 del 29.9.2017

*Comune di Paola*  
*Carta del servizio Idrico Integrato*

1. OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE
- 1.1. REVISIONE E VERIFICA DELLA CARTA
2. IL GESTORE
3. LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE
- 3.1. LA RETE FOGNARIA E LA DEPURAZIONE
- 3.2. SISTEMA DI QUALITÀ
4. PRINCIPI
- 4.1. DIRITTO ALL'ACQUA
- 4.2. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO
- 4.3. CONTINUITÀ
- 4.4. PARTECIPAZIONE
- 4.5. CORTESIA
- 4.6. EFFICACIA ED EFFICIENZA
- 4.7. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI
- 4.8. SOSTENIBILITÀ DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA
5. STANDARD DI QUALITÀ
6. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO
- 6.1. SPORTELLI
- 6.2. CORRISPONDENZA
- 6.3. FACILITAZIONI PARTICOLARI
7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO
- 7.1. INTERVENTI PROGRAMMATI
- 7.2. EMERGENZA IDRICA
- 7.3. SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE
8. AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- 8.1. PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO
- 8.2. PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA
- 8.3. PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI
- 8.4. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO IDRICO
- 8.5. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA
- 8.6. ESECUZIONE DI LAVORI
- 8.7. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA
- 8.8. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA
- 8.9. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ
- 8.10. DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA
- 8.11. VOLTURA DELLA FORNITURA
- 8.12. VOLTURA A TITOLO GRATUITO
- 8.13. VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL MISURATORE
- 8.14. VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE
9. FATTURAZIONE E PAGAMENTO
- 9.1. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA
- 9.2. RILEVAZIONE CONSUMI E ADDEBITO
- 9.3. PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE
- 9.4. BOLLETTA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- 9.5. PAGAMENTO DELLA BOLLETTA
- 9.6. RATEIZZAZIONE
- 9.7. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE
10. INFORMAZIONE E TUTELA
11. RECLAMI
- 11.1. PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI
- 11.2. CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE
12. INDENNIZZI
- 12.1. MODALITÀ DI CORRESPONSIONE ALL'UTENTE DELL'INDENNIZZO
- 12.2. CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO
13. PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTE E GESTORE
14. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI
15. OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE
16. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD E DEGLI INDENNIZZI

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**  
**INTRODUZIONE**  
Sezione I

**1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata in conformità al D.P.C.M. del 29/04/99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art. 2, comma 461 punto a), della L. 244/2007.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del Contratto di fornitura/utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

la qualità dei servizi forniti

il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compreso il vigente Regolamento;

riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;

indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;

indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie;

specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo "Indennizzi automatici".

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta relativamente:

per il servizio di acquedotto, agli Utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile individuate dal D.P.C.M. del 29/04/99 ovvero:

o uso civile domestico;

o uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);

o altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

per il servizio di fognatura e depurazione, agli scarichi autorizzati in pubblica fognatura. La Carta verrà distribuita a tutti gli Utenti al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa è pubblicata sul sito *internet* del Comune di Paola, è ritirabile presso gli sportelli.

A seguito della approvazione e delle modifiche della Carta le stesse saranno oggetto di

un'informativa di sintesi in bolletta.

### **1.1. REVISIONE E VERIFICA DELLA CARTA**

La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel titolo "Informazioni e tutela".

Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate, dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni degli Utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati.

## **2. II GESTORE**

Il Gestore gestisce il Servizio Idrico Integrato dal processo di captazione, adduzione sollevamento potabilizzazione e distribuzione di acqua ad uso civile, fino alla raccolta, al collettamento, depurazione e restituzione all'ambiente delle acque reflue, gestendo un complesso insieme di reti ed impianti (reti acquedotto, fognature, impianti di potabilizzazione e depurazione delle acque, ecc).

*Sul sito del Comune di Paola verrà pubblicato il nominativo del Gestore, la sede e i contatti telefoni e telematici.*

### **3.1. LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE**

Il Gestore eroga l'acqua, per usi civili ed altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna dell'Utente.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per l'Utente. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal laboratorio incaricato.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito *internet* del Comune di Paola.

### **3.2. LA RETE FOGNARIA E LA DEPURAZIONE**

Il Gestore assicura la corrispondenza dell'acqua depurata ai vigenti standard di legge.

### **3.3. SISTEMA DI QUALITÀ**

Il Gestore adotta un "*Sistema di Gestione per la qualità*", strutturato secondo la norma UNIEN ISO 9001:2008 ed eventuali successivi aggiornamenti, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

## **4. PRINCIPI**

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

### **4.1. DIRITTO ALL'ACQUA**

L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale; la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

### **4.2. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli Utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.