



**COMUNE DI VILLA LAGARINA**  
**PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**

**CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

---

Approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 13 di data 22 gennaio 2025

## INDICE

PREMESSA .....	2
PARTE I.....	3
1. ASPETTI GENERALI .....	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
PARTE II.....	7
3. FATTORI E INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD .....	7
3.1 Tempistica di attivazione/disattivazione della fornitura	
3.2 Esecuzione di lavori sulla rete idrica, disattivazione del servizio e relativa tempistica	
3.3 Sospensione della fornitura per morosità dell'utente e sua riattivazione	
3.4 Autorizzazioni allo scarico e lavori sulla rete fognaria	
3.5 Verifiche sul sistema del servizio idrico integrato	
3.6 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione, informazione su consumi anomali	
3.7 Apertura al pubblico degli sportelli, risposte alle richieste e tempi di attesa	
3.8 Facilitazioni per particolari categorie di clienti	
4. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	13
4.1 Continuità del servizio e tempestività degli interventi	
4.2 Durata delle sospensioni programmate	
4.3 Crisi per indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa	
4.4 Ricerca programmata delle perdite lungo la rete idrica e fognaria	
5. RAPPORTI CON GLI UTENTI E TUTELA.....	14
5.1 Semplificazione delle procedure, informazioni e rapporti con gli utenti	
5.2 Valutazione della qualità del servizio	
5.3 Reclami	
5.4 Applicazioni delle tariffe	
6. LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI, QUALITA' E SICUREZZA DELL'ACQUA.....	16
7. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI E SERVIZIO INFORMAZIONI.....	17

*ALLEGATI:*

- *Tabella degli indicatori di qualità e di standard del servizio*
- *Modulo reclami*

## PREMESSA

La carta dei servizi del Servizio idrico integrato è elaborata ed adottata da parte dei gestori del servizio idrico integrato, in attuazione dell'art. 2, comma 1, del Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995 n. 273, recante “*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*”.

Tale documento è inteso a raggiungere obiettivi determinati, consistenti:

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

Il quadro normativo entro cui esso si contestualizza è dato dalle seguenti disposizioni:

- Testo unico sulle opere idrauliche n. 523 del 1904;
- Testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- Legge piano generale degli acquedotti n. 129 del 4/2/1963;
- DPR 24/07/1966 n. 616 di trasferimento e delega a Regioni e a Province autonome;
- Legge n. 319 del 10/5/1976 della tutela delle acque dall'inquinamento (come modificata dalla L. n. 650/1979 e ss.mm.);
- Legge 349/1986 e n. 183/1989 di istituzione del Ministero dell'Ambiente e di difesa del suolo;
- Legge 142/1994 istitutiva dell'Agenzia nazionale per la protezione ambiente;
- Direttiva Presidente consiglio dei ministri del 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 36/1994 recante disposizioni sulle risorse idriche e di riforma e riordino del settore;
- D.P.C.M. 4/3/1996 “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- D.P.C.M. 29 aprile 1999 Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”;
- Legge provinciale n. 5 del 27 maggio 2008 e relative norme di attuazione, aggiornate con deliberazione di Giunta provinciale n. 1197 del 7/7/2023 e relativa carta delle risorse idriche (consultabile al link:  
<https://patn.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=3aed3c8e5c1f4425ac80720d441b3b20>);
- Regolamento comunale per il servizio di acquedotto (Deliberazione di Consiglio comunale n. 29 di data 29/10/2024).

Seguendo lo schema elaborato dal Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con i Ministeri dei Lavori pubblici, ambiente, Sanità, Industria commercio e artigianato, si è optato per dividere la presente Carta dei Servizi in due parti:

- Parte I - Aspetti generali e principi fondamentali della carta;
- Parte II – specifiche del servizio.

## **PARTE I**

### **1. ASPECTI GENERALI**

Il Comune di Villa Lagarina gestisce il Servizio idrico integrato, riguardante la captazione, potabilizzazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad uso potabile e la gestione delle reti fognarie.

Dal punto di vista amministrativo, altresì si occupa dei rapporti con gli utenti, dei reclami e della fatturazione, mentre per quanto riguarda l'incasso, il recupero crediti, la gestione delle morosità sono di competenza dell'ente per la riscossione, individuato ad oggi nella società di sistema Trentino Riscossioni S.p.A..

L'attività di depurazione dei reflui fognari invece è svolta dalla Provincia Autonoma di Trento.

La Carta definisce gli standard di qualità che il Comune di Villa Lagarina si impegna a rispettare e costituisce un allegato del contratto di fornitura stipulato tra il Comune e l'utente. Le condizioni più favorevoli all'utente contenute nella presente Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura sottoscritti in data precedente.

Per tutto quanto non riportato nella presente Carta si rimanda alle condizioni contrattuali stipulate e/o allo specifico Regolamento comunale per il servizio di acquedotto (approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 29 di data 29/10/2024). In particolare questo ultimo Regolamento fa fede ed ha valenza nei casi di dubbi interpretativi ovvero discrasie documentali. Nel merito del servizio acquedotto, la Carta si riferisce ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per il servizio di fognatura invece la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Gli standard di qualità qui definiti sono sia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore del servizio, e sia specificamente riferiti alla singola prestazione resa all'utente.

La carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore. Altresì essa indica precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori.

Il gestore prevede le modalità per rendere disponibile all'utente la carta del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente stesso, nell'ottica di favorire rapporti fiduciari e propositivi con l'utente.

Al fine di coadiuvare la lettura e la comprensione della presente Carta dei servizi, si forniscono di seguito alcune definizioni:

- **Allaccio/allacciamento:** parte di impianto costituita da materiali ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compresa tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'utente (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature);
- **Atti autorizzatori:** concessioni, autorizzazioni o servitù necessarie per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, ESCLUSE quelle la cui richiesta spetta all'utente;
- **Attivazione e fornitura:** apertura del contatore DOPO la sottoscrizione del contratto di fornitura ed il completamento /collegamento dell'impianto dell'utente;
- **Autolettura:** lettura del contatore effettuata direttamente dall'utente e comunicata al gestore a mezzo di apposita cartolina ovvero pec o mail;

- Captazione: operazione di prelievo delle acque sotterranee (falda artesiana o sorgente) e superficiali (fiumi, corsi d'acqua, invasi);
- Cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per cui si dichiara lo stato di calamità da parte della competente autorità; scioperi, mancato ottenimento di autorizzazioni;
- Cause di terzi: imputabili all'utente o a terzi;
- Consumi storici: media dei consumi degli anni precedenti;
- Data di ricevimento: data risultante dalla ricevuta di fax, ovvero data di consegna da parte del vettore, data di ricevimento della comunicazione trasmessa via pec o telefonica o telematica ovvero data di presentazione a fronte di rilascio di ricevuta per le richieste presentate presso sportelli fisici.
- Depurazione: processi chimico-fisici all'interno di appositi impianti, su acque reflue fognarie, al fine di purificarle e rendere compatibili con il corpo idrico in cui vengono scaricate;
- Gestore del servizio: soggetto che gestisce uno o più servizi ricompresi nel Servizio idrico integrato in un determinato territorio;
- Livello di qualità/standard: livello promesso del servizio, valore prefissato per ogni indicatore;
- Morosità: ritardo o mancato pagamento della bolletta/fattura;
- Parametri chimico-biologici: parametri per cui sono effettuate misurazioni con analisi chimiche e microbiologiche, atte a verificare se l'acqua distribuita è conforme ai requisiti prescritti dalle norme vigenti;
- Potabilizzazione: processi chimico-fisici eseguito in particolari impianti sulle acque naturali (in superficie o sotterranee) per purificarle e renderle idonee al consumo umano;
- Rete: insieme di condotte usate per il trasporto e la distribuzione dell'acqua;
- Servizio idrico integrato (SSI): insieme di servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso potabile, fognatura e depurazione;
- Utente/cittadino: consumatore allacciato alla rete, ovvero qualunque altro soggetto richiedente una prestazione relativa al servizio idrico integrato, ancorché senza contratto di fornitura.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 sui Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Più in particolare, di seguito sono indicati l'insieme di azioni e principi che il Comune di Villa Lagarina pone in essere quale gestore del Servizio idrico integrato.

### Eguaglianza ed imparzialità di trattamento Il Comune, quale gestore del servizio:

- si ispira ai principi di egualità dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, agendo in modo obiettivo, equo ed imparziale;
- garantisce la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito del territorio di competenza.

### Continuità

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

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Comune si impegna a limitare al minimo i tempi di interruzione e, ove possibile, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture.

### Cortesia

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

### Efficacia ed efficienza

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

Per efficienza si intende l'utilizzo razionale con conseguente salvaguardia delle risorse idriche, nonché l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse interne.

Per efficacia si intende la capacità di garantire la qualità del servizio in rapporto alla domanda della popolazione servita nonché alle esigenze di tutela ambientale.

Il comune si impegna ad essere regolare e tempestivo nella risposta alle istanze dell'utente, quali la semplicità delle procedure amministrative contrattuali, rapidità di risposta alle emergenze, garanzia delle informazioni fornite.

### Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente nonché nelle procedure amministrative.

### Buona fede e responsabilità sociale

Il Comune si impegna ad operare secondo il principio della buona fede, consistente nella convinzione di agire in maniera corretta, nel rispetto delle regole (anche non scritte), e ad agire in modo

socialmente responsabile, nella consapevolezza dell'assoluta rilevanza del bene acqua e delle ricadute delle proprie attività sulla qualità dell'ambiente.

**Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nel Regolamento comunale per il servizio di acquedotto, approvato giusta deliberazione consiliare n. 29 di data 29/10/2024.

## **PARTE II**

### **3. FATTORI E INDICATORI DI QUALITA DEL SERVIZIO E STANDARD**

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente per ogni fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato. Gli standard di qualità divengono quindi obiettivi prestabiliti a dimostrazione dei risultati dei processi di miglioramento continuo della qualità, oltre che essere informazioni trasparenti per i clienti sul livello di qualità garantito.

Ciò costituisce un sistema di verifica e monitoraggio del miglioramento continuo dei livelli di qualità del servizio, inteso quale capacità del gestore di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo e rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati.

Periodicamente, pertanto, saranno valutati tali indicatori, i cui risultati saranno pubblicati in appositi report, affinchè gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del Comune di Villa Lagarina quale soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità. Lo standard può essere:

- formulato sulla base di **indicatori quantitativi** cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale: specifico quando si riferisce alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (devono quindi essere adeguatamente comunicati all'utenza ad esempio il numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto); generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio tempo medio di attesa agli sportelli);
- formulato in maniera **qualitativa**, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio cortesia del personale).

Lo standard:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità ;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione.

**Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà del gestore del servizio.**

#### **3.1 Tempi di attivazione/disattivazione della fornitura**

Le forniture di acqua potabile sono effettuate ai proprietari e/o conduttori di stabili o immobili, previa specifica e regolare richiesta al Comune da parte del futuro utente, sottoscrivendone il relativo contratto di somministrazione con assolvimento di imposta di bollo a norma di legge.

Chi occupa locali in subaffitto da terzi, non potrà ottenere la fornitura a proprio nome ma il relativo contratto dovrà essere stipulato da chi ha dato i locali in subaffitto.

Nei casi di nuova fornitura e di riattivazione della fornitura per i subentri, l'attivazione sarà effettuata entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto di fornitura.

Tale tempistica NON si applica nei casi di mancanza di adeguata predisposizione degli impianti ovvero per i casi di sospensione per morosità.

Parimenti, eguale tempo è previsto per la disattivazione del servizio, dalla data della richiesta alla data di effettiva cessazione della fornitura.

Il contratto di fornitura ha durata dalla data di stipulazione del contratto fino al 31 dicembre dello stesso anno. Alla scadenza si intenderà tacitamente prorogato per un anno e così via di seguito salvo disdetta da parte dell'utente, secondo le modalità di cui al successivo articolo 31 del Regolamento. Si specifica che, nel caso in cui l'intestatario del contratto di acquedotto non sia il proprietario dell'immobile e lasci libero l'immobile medesimo, automaticamente il contratto di fornitura sarà preso in carico dal proprietario dell'immobile, salvo immediato subentro di altra persona.

### **3.2 Esecuzione di lavori sulla rete idrica, disattivazione del servizio e relativa tempistica**

Le tubazioni della rete principale e relative apparecchiature idrauliche vengono costruite, gestite e manutenzionate a cura e spese del Comune, il quale si riserva di attuare ogni modifica e manutenzione per adeguarle alle necessità del servizio. Le tubazioni della rete principale, comunque costruite, rimangono sempre di proprietà del Comune.

#### **Lavori sull'impianto esterno**

Le spese di realizzazione dell'impianto esterno sono così suddivise:

- nel caso di realizzazione di nuove reti o rifacimento reti, a totale carico del Comune per quanto riguarda il tratto su suolo pubblico, a totale carico del proprietario o per esso dell'utente, per quanto riguarda il tratto su suolo privato.

- Nel caso di realizzazione di impianti esterni nelle strade ove esiste già la rete principale, le spese sono a totale carico del proprietario o utente anche per la parte su suolo pubblico.

L'impianto esterno è eseguito a cura del Comune e secondo i criteri stabiliti dal medesimo, sia nella parte su suolo pubblico, sia nella parte su suolo privato, dove l'utente è tenuto a preparare gli scavi, ripristina il terreno, le eventuali pavimentazioni e opere murarie interessate. Il Comune provvede alla posa della tubazione di allacciamento e delle relative apparecchiature idrauliche necessarie fino al contatore (questo incluso).

Il Comune ha la facoltà di modificare le varie parti dell'impianto secondo le necessità del servizio, con concessione gratuita delle occorrenti servitù. Il comune si riserva la possibilità di allacciare altre utenze, purchè non venga compromessa la regolarità di fornitura a quelle esistenti, sia su suolo pubblico che su quella privato relativamente, per queste ultime, ad altre utenze situate nel medesimo immobile.

Il Comune si riserva il diritto di lasciare in proprietà degli utenti l'impianto esterno (a monte del contatore) per motivate ragioni di ordine tecnico e finanziario. In tal caso tutti gli oneri di manutenzione rimangono a carico dell'utente.

La manutenzione ordinaria e straordinaria (riparazioni) dell'impianto esterno, per quanto riguarda il suolo pubblico, è eseguita dal Comune con oneri a suo carico mentre, per quanto riguarda i lavori da eseguirsi su suolo privato, è a totale carico dell'utente.

#### **Lavori sull'impianto interno**

L'esecuzione, l'esercizio e la manutenzione dell'impianto interno, dall'uscita del contatore fino agli apparecchi utilizzatori, sono interamente a carico del proprietario o per esso dell'utente. Nel caso di derivazioni a pettine il tratto su suolo pubblico verrà realizzato, manutenzionato e gestito esclusivamente dal Comune con oneri a suo carico, mentre il restante tratto su suolo privato, resta a carico dell'utente medesimo.

L'impianto interno, comprese le apparecchiature di utilizzazione nonché gli impianti per il trattamento domestico dell'acqua potabile, devono essere conformi a quanto previsto dalle norme e disposizioni vigenti.

Il tempo di esecuzione dei lavori sulla rete, per quanto di competenza del Comune, intercorre tra il rilevamento della necessità manutentivi e il completamento dei lavori (non applicabile nel caso di estensione/potenziamento della rete di distribuzione):

- Interventi non complessi: 20 giorni;
- Interventi complessi: 60 giorni.

Per ulteriori specifiche e casistiche qui non previste, si faccia riferimento al Regolamento comunale per il servizio di acquedotto.

### **3.3 Pagamenti, sospensione della fornitura per morosità dell’utente e sua riattivazione**

Il pagamento del corrispettivo di consumo e delle altre spettanze va effettuato entro i termini e con le modalità indicate in bolletta.

Se il pagamento avesse luogo oltre i termini di cui sopra, il Comune ha diritto di esigere, oltre all’importo dovuto, anche gli interessi per ritardato pagamento valutati nella misura del tasso ufficiale di sconto del momento, incrementato di 3,5 punti percentuali nonché al recupero di spese postali o di notifica e recupero di spese per riscossione coattiva.

Ai sensi delle normative vigenti in materia, la morosità contestata, qualora protratta per un periodo di oltre 30 giorni dalla data di scadenza indicata in bolletta, dà diritto al Comune di procedere alla limitazione dell’erogazione dell’acqua (con le strumentazioni adatte sul mercato), con preavviso di almeno 20 giorni, da comunicare tramite raccomandata A.R. ovvero PEC (posta elettronica certificata), addebitando la relativa spesa sia per la raccomandata che per l’acquisto del dispositivo di limitazione/riduttore di flusso all’utente stesso. La limitazione può avvenire senza scendere al di sotto del quantitativo minimo vitale giornaliero ad abitante l’utenza, stabilita dalle norme in un minimo di 50 (diconsi cinquanta/00) litri al dì.

L’utente moroso non può pretendere risarcimento, di danni derivanti dalla limitazione dell’erogazione ed è tenuto a sostenere le spese eventuali per il ripristino della regolarità della fornitura.

Nel caso di condomini, previa contestazione della morosità, si procede alla limitazione della fornitura idrica qualora:

- a) non siano effettuati nei termini previsti comunicati dalla messa in mora, pagamenti parziali;
- b) che tali pagamenti parziali non siano stati fatti per almeno la metà del totale dovuto;
- c) se, entro 6 (sei) mesi dall’avvenuto pagamento parziale, non viene pagato il saldo complessivo del dovuto.

Nel caso in cui, a seguito della messa in mora non pervenga alcun pagamento in merito, nonostante la limitazione dell’erogazione, il Comune ha facoltà di sospendere (nel caso di impossibilità di limitazione della fornitura) ovvero disalimentare tali utenze nei seguenti casi:

- a) mancato pagamento di fatture che complessivamente superino l’importo pari al corrispettivo annuo dovuto dall’utente moroso riferito alla fascia di consumo a tariffa agevolata dell’anno precedente a quello della messa in mora;
- b) invio della comunicazione delle motivazioni tecniche che non consentano la limitazione e quindi portino alla sospensione;

Il Comune procede alla sospensione della fornitura trascorsi 25 giorni solari dall’intervento di limitazione senza che vi sia il saldo dell’importo dovuto.

In ogni caso non si procede alla sospensione della fornitura per le utenze “*non disalimentabili*” così come individuate dalla legge (c.d. utenze vulnerabili).

La disattivazione della fornitura, per utenze domestiche residenti diverse da quelle vulnerabili, è possibile nei seguenti casi:

- a) qualora dopo l’intervento di limitazione o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei riduttori di flusso;
- b) per le utenze domestiche morose (non vulnerabili) non abbiamo provveduto nei termini previsti (anche in relazione a piani di rateizzazione del dovuto) al pagamento dei versamenti rateali concordati.

Il Comune, in ogni caso, si riserva di esercitare tutte le azioni previste dalla vigente normativa in caso di morosità, infrazioni od opposizione da parte dell’Utente in ordine a quanto previsto dal Regolamento e dalle vigenti norme in materia di servizio idrico integrato.

La riattivazione della fornitura avverrà entro 5 giorni dal pagamento comprovato da parte dell’utente di tutto il debito residuo nonché di tutti gli oneri di riattivazione del servizio.

### **3.4 Autorizzazioni allo scarico e lavori sulla rete fognaria**

Le autorizzazioni allo scarico delle acque reflue, sia nere che meteoriche, sono rilasciate dal Comune previo versamento della relativa cauzione e devono obbligatoriamente essere richieste dal proprietario, o chi ne ha titolo, tramite apposita domanda corredata dal progetto di allacciamento o

del sistema di smaltimento alternativo, firmato da tecnico abilitato. I lavori di allacciamento su fognature esistenti, come disposto all'art.16 dal Regolamento comunale approvato con Delibera di Consiglio Comunale n.61 di data 22.03.1995, previo relativo permesso di scavo, e salvo quanto previsto dai precedenti artt. 14 e 15 del medesimo Regolamento, devono essere eseguiti a spese dell'utente dello scarico secondo le modalità indicate nell'autorizzazione rilasciata.

Le opere e le forniture relative all'allacciamento alla rete fognaria esistente sono eseguite a spese dell'utente dello scarico, salvo casi specifici previsti dal Regolamento comunale approvato con Delibera di Consiglio Comunale n.61 di data 22.03.1995.

In caso di costruzione, ristrutturazione e sdoppiamento della rete fognaria, l'Amministrazione comunale può provvedere direttamente alla realizzazione delle opere per l'allacciamento degli utenti limitatamente al tratto sottostante la proprietà pubblica, con spesa a carico dell'utente.

Nel caso di ristrutturazione o sdoppiamento della rete fognaria esistente, l'Amministrazione comunale provvede a propria cura e spesa al ripristino degli allacciamenti in atto, se ritenuti tecnicamente idonei a quanto previsto dal sopra menzionato Regolamento, per la parte ricadente sulla proprietà pubblica.

Le riparazioni dei condotti di allacciamento in sede stradale sono eseguite direttamente dall'Ente gestore a seguito di segnalazione e/o domanda scritta, diretta all'Ente gestore stesso. Nei casi in cui tali riparazioni siano dovute a rotture, manomissioni, ostruzioni provocate dai privati per loro negligenza o per violazione di regolamenti comunali, le spese relative, nessuna esclusa, saranno a carico dei privati stessi.

La manutenzione ordinaria e straordinaria dei manufatti resta a carico dell'utente per la parte di sua proprietà, mentre le opere di allacciamento alla pubblica fognature, rimangono in proprietà del Comune per la parte ricadente sul suolo pubblico.

- Interventi del Comune sulla propria rete non complessi: 20 giorni;
- Interventi del Comune sulla propria rete complessi: 60 giorni.

### **3.5 Verifiche sul sistema del servizio idrico integrato**

In conformità alla tendenza della efficiente ed efficace gestione del servizio idrico integrato e alle linee dei prossimi aggiornamenti normativi in materia, il Comune ha provveduto ad avviare un progetto di sostituzione dei contatori analogici con nuovi contatori digitali completi di apparecchi per la telelettura presso la sede comunale.

L'architettura del sistema scelto contempla le seguenti componenti principali:

- Contatore idrico volumetrico MVM con modulo di comunicazione NB-IoT compatto;
- Rete di trasmissione NB-IoT, standard evoluto per supportare applicazioni di tipo "LPWAN" orientata alle più moderne logiche IoT. Questo permette l'uso della rete cellulare esistente garantendo copertura, a mezzo di n.2 operatori leader nel settore NB-IoT, e non comportando quindi la necessità di operatori ed utenti finali fisicamente presenti alla lettura;
- APP Android, da installarsi su tablet., per gestione locale dell'apparato. Grazie ad un apposito dispositivo, denominato Sonda NFC e che viene abbinato al radiologger solo per il tempo utile alle operazioni a campo, l'APP permette all'operatore di installare, configurare e controllare lo stato del dispositivo;
- Software Acquisizione Centrale, soluzione verticale Smart Metering Idrico, di seguito denominato SW SAC, dedicato all'acquisizione dati e allarmi dai Radiologger. Il SW SAC si occupa inoltre dell'integrazione di tali dati con le informazioni sull'utenza, della configurazione centralizzata degli apparati, nonché dell'invio dei dati ai sistemi IT aziendali della S.A., per le successive attività di analisi, fatturazione e/o gestione della rete.

Obiettivo del progetto risulta quindi quello di dotare tutte le utenze domestiche del territorio di contatori teleletti in modo tale da poter gestire autonomamente le letture senza richiedere la presenza

dei privati, i quali, in una seconda fase, potranno anche essere dotati di apposita app con *alert* delle perdite sull’impianto, portando quindi ad un’ottimizzazione della risorsa idrica comunale.

Le letture e le verifiche relative avvengono quindi direttamente dagli uffici comunali, senza interventi in campo se non in casi particolari di necessità, ottenendo un controllo puntuale e aggiornato all’arco temporale di 15 giorni.

Il Comune può, a sua discrezione ed in ogni momento, sottoporre i misuratori ad opportuno controllo assumendone tutte le spese relative.

Quando un Utente ritenga errate le indicazioni del contatore, il Comune, dietro richiesta dispone le opportune verifiche.

Se queste confermano l’inconveniente lamentato dall’Utente le spese delle prove e delle riparazioni necessarie sono a carico del Comune, il quale disporrà il rimborso di eventuali errate esazioni, limitatamente al periodo di lettura immediatamente precedente a quello in cui ha luogo l’accertamento.

Se invece la verifica comprova l’esattezza del contatore entro i limiti di tolleranza previsti dal D.P.R. 23 agosto 1972, n. 854 relativo ai contatori per acqua fredda, il Comune addebita all’utente le spese di verifica sostenute.

### **3.6 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione, informazione sui consumi anomali**

Il consumo dell’acqua viene misurato mediante contatore che verrà, di norma, installato per ogni utenza. Per particolari casi in cui sia accertata e verificata da parte dell’UTC del Comune l’impossibilità tecnica di avere un apparecchio misuratore per ogni utenza, si procederà al calcolo della tariffa con le fasce di consumo rapportate al numero di utenze utilizzatrici dello stesso contatore. Per la zona di montagna sarà effettuata una lettura annuale.

L’utente è tenuto al pagamento di una quota fissa annua, determinata dalla Giunta comunale, per la lettura o la manutenzione del contatore.

La lettura dei contatori è eseguita periodicamente secondo quanto stabilito dal Comune.

L’Ente può richiedere all’utente l’autolettura dei consumi; l’utente deve comunque garantire l’effettuazione di una lettura annuale, in caso contrario il Comune procede con l’attribuzione di un consumo stimato sulla base del trend dei consumi precedenti ovvero su un consumo medio per componente abitante nel nucleo familiare dell’utente. In ogni caso, alla prima lettura utile, si procederà ad effettuare il conguaglio tra il consumo effettivo e gli importi fatturati.

L’utente si obbliga a permettere sempre il libero accesso ai propri locali, sia per dette operazioni, sia per ispezioni agli impianti o per altre esigenze di servizio, alle persone a ciò incaricate, munite di distintivo o di tessera di riconoscimento.

Il Comune potrà procedere con l’installazione di contatori elettronici dotati del sistema di telelettura con tecnologie informatiche, che possono altresì dotare i cittadini di app per il controllo della fornitura e con sistemi di *alert* in caso di perdita.

Il costo di acquisto viene recuperato mediante l’ammortamento.

Il Comune provvede alla fatturazione/bollettazione annuale dei consumi, determinati ai sensi del Regolamento comunale, e tale fattura/bolletta includerà anche il corrispettivo per il servizio di fognatura e per il servizio provinciale di depurazione, se ed in quanto previsti.

Nell’eventualità in cui sia necessario effettuare rettifiche di fatturazione, il Comune vi provvede il prima possibile.

Nell’ottica della collaborazione con l’utente il Comune può provvedere ad installare contatori digitali dotati di una apposita “app” che consenta la verifica in piena autonomia dei consumi anomali da parte dell’utente, ovvero potrà segnalare all’utente la rilevazione di un consumo anomalo rilevante, fermo restando che l’utente è tenuto al pagamento di tutti gli importi che gli saranno fatturati.

### **3.7 Apertura al pubblico degli sportelli, risposte alle richieste e tempi di attesa**

Si riassume nella seguente tabella:

## APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

	<i>Mattina</i>	<i>Pomeriggio</i>
<b>Lunedì</b>	8.30 - 12.30	//
<b>Martedì</b>		//
<b>Mercoledì</b>	8.30 - 12.30	14.30 - 17.30
<b>Giovedì</b>		//
<b>Venerdì</b>	8.30 - 12.30	//

### **Tempi di attesa agli sportelli fisici:**

Tempo medio di attesa        5 minuti

Tempo massimo di attesa    20 minuti

E' possibile fissare degli appuntamenti, contattando direttamente il Comune, per i quali l'ente si impegna al massimo rispetto.

Per informazioni su contratti, subentri, allacciamenti, letture e consumi, fatturazione, ecc. il Comune assicura un servizio telefonico con operatore attraverso i contatti del Comune.

Si ricevono e svolgono pratiche anche via pec o posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente ove siano presenti carenze su informazioni fondamentali.

### **3.8 Facilitazione per particolari categorie di clienti**

E' assicurato l'accesso alla sede degli uffici comunali per particolari categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette), in conformità alle norme vigenti, per le quali il Comune si impegna a agevolare la fruizione dei servizi offerti.

## **4. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO**

### **4.1 Continuità del servizio e tempestività degli interventi**

Il Comune si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Il Comune non assume responsabilità alcuna per interruzioni della fornitura e per diminuzioni di pressione dovute a causa di forza maggiore o a necessità di esercizio e manutenzione degli impianti, per i relativi danni che ne possano conseguire.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un periodo superiore a 24 ore, il gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Qualora in taluni periodi la disponibilità idrica dell'acquedotto fosse insufficiente per il soddisfacimento di tutti i fabbisogni, il gestore del servizio sottopone alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare, al fine di garantire meglio le forniture per utenze sensibili (es. ospedali, case di cura,...) e per gli usi domestici.

### **4.2 Durata delle sospensioni programmate**

In caso di lavori programmati sulla rete che comportino l'interruzione del servizio, il Comune provvederà per quanto possibile, a darne congruo preavviso all'utenza in ordine al giorno, all'ora e alla presumibile durata dell'interruzione, fatte salve situazioni di emergenza ed urgenza in cui sia evidenziato uno stato di pericolo per cui si riserva di sospendere la fornitura senza preavviso e per tutto il tempo necessario all'intervento.

Altresì la sospensione della fornitura dovuta a guasti, la quale non è evidentemente programmabile, per cui il Comune si riserva di sospendere la fornitura senza preavviso e per tutto il tempo necessario all'intervento nel tempo più breve possibile alla riattivazione della fornitura.

La durata massima delle sospensioni programmate è di 12 ore, fatti salvi eventi o circostanze di forza maggiore che possono insorgere durante le attività operative.

Ove non fosse possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 24 ore, il Comune attiva un servizio sostitutivo di fornitura per gli usi idropotabili essenziali, nel rispetto delle disposizioni di legge e delle competenti Autorità.

### **4.3 Crisi per indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa**

Nel caso in cui si presentasse la carenza di risorsa idrica prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti da attività di gestione, il Comune ne dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti, sottponendo alle stesse una proposta relativa alle misure da adottare.

In caso di protratta siccità, al fine di garantire comunque la fornitura di un minimo alle utenze domestiche, il Comune potrà intervenire calandone o sospenderne il flusso in determinate fasce orarie, previa adozione di apposita e specifica ordinanza che sarà tempestivamente comunicata all'utenza.

### **4.4 Ricerca programmata delle perdite lungo la rete idrica e fognaria**

Il Comune, sulla base di specifici piani di intervento, effettua un'attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete dell'acquedotto nonché, nell'ambito delle normali attività di gestione delle reti, controlli sulla corretta funzionalità idraulica sulle reti fognarie.

## **5. RAPPORTI CON GLI UTENTI E TUTELA**

### **5.1 Semplificazione delle procedure, informazioni e rapporti con gli utenti**

Il Comune provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione e informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre per quanto possibile gli adempimenti per l'utenza, oltre che a fornirne i necessari chiarimenti utilizzando gli strumenti necessari (sito internet, comunicazioni personalizzate, ...).

Il Comune si impegna ad effettuare, nei confronti degli utenti, una costante informazioni delle procedure, delle iniziative, delle tariffe, delle modalità di fornitura del servizio, e relative modifiche.

Il personale a contatto con gli utenti, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti usando un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Tali aspetti possono essere valutati rilevando il grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare il servizio reso.

### **5.2 Valutazione della qualità del servizio**

Annualmente, entro il 31 maggio, il Comune pubblica sul proprio sito internet un rapporto sulla qualità del servizio erogato, riportante i seguenti elementi:

- ✓ Risultati conseguiti in base agli standard ovvero cause di eventuale mancato rispetto;
- ✓ Numero di reclami ricevuti;
- ✓ Numero di eventi sforanti la tempistica di esecuzione preventivata;
- ✓ Percentuale di appuntamenti regolarmente conclusi;
- ✓ Percentuale di perdite sulla rete;
- ✓ Numero di sospensioni non programmate;
- ✓ Attività svolte per acquisire la valutazione dell'utente sulla qualità del servizio (customer satisfaction, questionari...) e relativi risultati.

### **5.3 Reclami**

L'utente può presentare reclamo scritto al gestore attraverso la trasmissione di posta, posta elettronica, sportelli al pubblico, compilando apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune. L'utente deve fornire in sede di reclamo, tutti gli elementi in suo possesso rispetto a quanto accaduto. Il gestore entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo, riscontra all'utente l'esito degli accertamenti indicando contestualmente nominativo e recapito del responsabile del procedimento.

Nei casi più complessi, il Comune si riserva di rispondere entro 30 giorni con una prima comunicazione fissante i termini per la risposta definitiva.

### **5.4 Applicazione delle tariffe**

La politica tariffaria del Comune si ispira all'obiettivo della copertura integrale del costo del servizio. Le tariffe (ad esclusione di quella per la depurazione che è di competenza della PAT), sono determinate dall'Organo comunale competente sulla base delle disposizioni normative in materia di modelli tariffari relativi al servizio, e costituiscono il corrispettivo per il servizio di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua potabile. Le stesse sono determinate tenendo conto del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, dell'adeguatezza dell'eventuale remunerazione del capitale investito e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia.

Le tariffe ed i canoni fissati sono automaticamente applicati con le modalità e le decorrenze stabilite nei provvedimenti e qualunque tassa o imposta presente o futura relativa al contratto, ai consumi, ai misuratori ed altro e che comunque si ripercuota sulla tariffa, e a carico dell'utente che la deve rimborsare al Comune unitamente all'importo per la fornitura dell'acqua.

L'organo competente per la determinazione delle tariffe può stabilire un forfait minimo di consumo annuale che sarà fatturato in ogni caso, alla tariffa della fascia minima. Nel caso di misuratore unico di portata per più appartamenti, abitazioni o altri usi (quali condomini, alberghi, proprietà e

simili) il consumo minimo suddetto è moltiplicato e fatturato per ogni unità residenziale o altra utilizzazione.

Nel caso di un immobile con più di una unità abitativa con un solo contatore, il corrispettivo dovuto per la quota fissa sarà dovuto per ogni unità abitativa servita dal contatore.

Nel caso di modificazione del sistema tariffario o delle norme del presente regolamento, da adottarsi da parte degli organi competenti, il Comune ne darà comunicazione all'utente con la pubblicazione della delibera ovvero con altre adeguate forme di comunicazione e pubblicità.

Le modalità di applicazione, le tipologie di uso ed i relativi valori economici come stabiliti dal vigente Regolamento per il servizio di acquedotto nonché dalle relative deliberazioni giuntali di determinazione delle tariffe, sono altresì evidenziate nelle bollette.

La tariffa per la depurazione è invece competenza specifica della Provincia Autonoma di Trento.

## **6. LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI, QUALITA' E SICUREZZA DELL'ACQUA**

Il Comune si impegna ad assicurare alle utenze domestiche una dotazione alla consegna non inferiore a 50 litri/abitante/die, intesa come volume attingibile dal cliente nelle 24 ore la cui pressione è adeguata ai valori di legge, secondo il disposto della Versione modificata con deliberazione 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR e con deliberazione 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR. Alla deliberazione 16 luglio 2019 311/2019/R/IDR *“Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato”* emanata da ARERA.

Ove ciò non fosse possibile, saranno indicate idonee prescrizioni tecniche.

Il Comune effettua i dovuti monitoraggi sulla fornitura, al fine di verificarne i parametri di gestione anche attraverso una rete di telecontrollo. Altresì, periodicamente e secondo la tempistica prevista dalle norme in materia, sono effettuate da Ditte specializzate in materia all'uopo incaricate, analisi di laboratorio con controlli a campione in diversi punti della rete, per garantire all'utente l'ottima qualità della fornitura.

Di tali controlli sono redatti specifici report conservati agli atti del Comune.

## **7. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI E SERVIZIO INFORMAZIONI**

Ad ogni utente è assicurato il diritto di accesso ai documenti amministrativi che lo riguardano, detenuti dal Comune, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia (L.241/1990 e L.P. 23/1992).

L'accesso dovrà essere formalmente richiesto secondo quanto stabilito dagli appositi Regolamenti comunali ovvero dalle norme vigenti, ed il tempo di risposta del Comune è di 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare tali documenti e di estrarne copia, dietro rimborso del costo copia ove vi fosse una riproduzione cartacea.