COMUNE DI SANTA CROCE CAMERINA
(LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA)

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

N. 101 DEL 14/11/2017	OGGETTO: Servizio Idrico Integrato – Carta dei servizi

COPIA

L'anno **duemila diciassette**, il giorno **quattordici** del mese di **novembre,** alle **ore 18,30** e seguenti, nella sala delle adunanze consiliari di questo Comune, a seguito di convocazione disposta dal Presidente del Consiglio comunale ai sensi della normativa vigente, si è riunito il Consiglio comunale, in seduta **ordinaria**, pubblica, di prima convocazione; sono presenti i Signori:

N. ORD.	Consiglieri		Presenti	Assenti
1	MANDARÁ	PIETRO	P	
2	GALUPPI	ANTONELLA	P	
3	COGNATA	RICCARDO	P	
4	CANDIANO	SILVANA		A
5	SANTODONATO	GIULIA VIRGINIA	P	
6	GIAVATTO	GIOVANNI	P	
7	ZISA	GIUSEPPINA	P	
8	CAPPELLO	SALVATORE	P	
9	SCHEMBARI	LUCIO		A
10	AGNELLO	LUCA	P	
11	ZAGO	CHIARA	P	
12	GAMBINO	CATERINA	P	

Consiglieri assegnati: n. 12; in carica: n. 12; Presenti: n. 10; Assenti: n. 2

Assume la presidenza, nella qualità di Presidente del Consiglio comunale, dott. **Pietro Mandarà.**

Partecipa alla seduta, ai sensi dell'art. 97, comma 4, lettera a), del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, il segretario del Comune Francesco Piro.

Il Presidente del Consiglio, constatata la presenza di n. 10 Consiglieri su 12 assegnati ed in carica, ai sensi dell'articolo 10 del vigente statuto comunale e dell'articolo 2 del regolamento per lo svolgimento delle sedute del Consiglio comunale, ha riconosciuto essere legale il numero degli intervenuti per potere trattare l'argomento iscritto al settimo punto dell'ordine del giorno.

Per l'Amministrazione comunale è presente **l'Assessore Filippo Frasca.**

Chiede e ottiene di parlare il Vice Sindaco – Consigliere comunale Giovanni Giavatto il quale ricorda che nel corso dell'ultima seduta del Consiglio comunale aveva chiesto il rinvio del punto in trattazione con la finalità di creare un momento di confronto serio e profondo. Auspica ancora che ciò possa accadere e dichiara che è sua intenzione creare occasioni di dibattito pubblico sul tema servizio idrico integrato, non limitando il tema del dibattito pubblico alla carta dei servizi ma allargandolo al regolamento idrico comunale.

Alle ore 20,43 entra il Sindaco.

Il Vice Sindaco osserva che la Carta dei Servizi è stata proposta dalla società Mediale s.r.l., gestore del servizio idrico comunale, che, preliminarmente, l'ha condivisa con le Associazioni rappresentative dei consumatori; a tale riguardo ritiene che ciò costituisca la garanzia di una maggiore tutela degli interessi degli utenti.

Invita tutti a essere attenti sull'erogazione del servizio e a svolgere un'attenta vigilanza sull'osservanza degli impegni assunti dal gestore del servizio idrico.

Ricorda di un incontro a cui hanno partecipato rappresentanti della Mediale che hanno assunto l'impegno di garantire 2 aperture pomeridiane dei propri uffici.

Conclude il proprio intervento invitando ad approvare la proposta di deliberazione sottoposta all'approvazione del Consiglio comunale, ritenendo che ciò possa favorire il mantenimento anche di quest'impegno.

Interviene il Sindaco il quale afferma che la società Mediale s.r.l. è il gestore del servizio idrico a cui, tenendo conto delle risultanze ad oggi disponibili, seppur stigmatizzato di impopolarità, non possono essere mossi rilievi sulle attività ad esso riconducibili (manutenzione, qualità delle acque erogate agli utenti). Osserva che l'impopolarità della Mediale scaturisce da una somma importante che, per contratto sottoscritto all'epoca, molto probabilmente sarebbe doveroso riconoscere.

Accenna ad una riunione tenutasi in questi giorni presso l'A.T.I. (Assemblea Territoriale Idrica) di Ragusa nel corso della quale sono state rappresentate le problematiche riguardanti il pasaggio del personale interessato nell'erogazione del servizio idrico.

Rileva che la Carta dei servizi pervenuta dal gestore idrico offre importanti punti positivi: rateizzazione, deposito cauzionale, apertura degli uffici senza prenotazione.

Chiede al Consiglio comunale di approvare la Carta dei servizi con l'integrazione di una richiesta – già inserita nella deliberazione della Giunta Municipale n° 189 del 10/10/2017 (con la quale è stato deliberato di portare l'argomento in Consiglio comunale) – finalizzata ad ottenere l'apertura degli uffici per due pomeriggi durante la settimana (apertura ulteriore rispetto a quanto contenuto nella Carta dei servizi).

Alle ore 20,50 si allontanano i Consiglieri Cappello e Zisa.

I Consiglieri comunali presenti sono 8 (Mandarà, Galuppi, Cognata, Santodonato, Giavatto, Agnello, Gambino e Zago).

Chiede e ottiene di parlare il Consigliere Agnello il quale esprime la formale proposta del gruppo di minoranza consiliare Liberi di scegliere, intesa ad ottenere dalla società Mediale s.r.l. l'apertura degli uffici

Mediale nella sede operativa di Santa Croce camerina per n. 3 giorni settimanali. Propone di valutare la possibilità di inserire nella Carta dei servizi la previsione secondo la quale il ritardo giustificato nel pagamento delle rate non comporta la sospensione dell'erogazione del servizio.

Il Sindaco dà lettura dell'articolo 40 del regolamento idrico comunale, osservando che se si vuole andare in quella direzione risulta necessario che il Consiglio comunale intervenga con apposita deliberazione di modifica del testo dell'articolo del regolamento. Fa notare che le modifiche che si vogliono apportare, se si vuole imprimere una valenza normativa vincolante, devono essere approvate con le stesse modalità e con gli atti dello stesso tipo (principio del *contrarius actus*).

Chiede e ottiene di parlare il Vice Sindaco – Consigliere comunale Giovanni Giavatto il quale condivide la proposta del Consigliere Agnello sull'apertura degli uffici Mediale estesa a tre giorni durante la settimana.

Alle ore 21,08 entra in aula il Consigliere Cappello, portando a 9 il numero dei Consiglieri presenti in aula.

Risultano assenti i Consiglieri Candiano, Schembari e Zisa.

Propone di invitare il direttore generale della società Mediale ad un incontro con tutti i Consiglieri comunali per discutere sulle problematiche inerenti il servizio idrico.

I Capi gruppo Agnello e Galuppi dichiarano di condividere quest'ultima proposta.

Conclude il proprio intervento evidenziando che dalla Giunta Municipale proviene la proposta di prendere atto della carta dei servizi della società Mediale s.r.l. e di aprire gli Uffici Mediale al ricevimento degli utenti per 2 pomeriggi ulteriori rispetto a quanto già previsto dalla stessa Carta dei servizi.

Il Consigliere Agnello si dichiara d'accordo con la proposta e fa notare che il gruppo di minoranza (Agnello, Gambino e Zago) con la propria presenza in aula sta garantendo il sussistere del numero legale per la validità della seduta e, quindi, per la validità della deliberazione che il Consiglio comunale sta adottando.

A questo punto, poiché nessun altro chiede di intervenire, il Presidente sottopone a votazione la proposta di deliberazione.

Si dà atto che, a inizio dei lavori, come da verbale n. 95, sono stati nominati scrutatori per le votazioni che avranno luogo durante l'odierna seduta i Consiglieri Agnello, Cognata e Giavatto.

Con votazione palese per appello nominale la proposta con 9 voti unanimi favorevoli (Mandarà, Galuppi, Cognata, Santodonato, Giavatto, Cappello, Agnello, Gambino e Zago), n. 0 astenuti e n. 3 assenti (Candiano, Schembari e Zisa), viene approvata.

IL CONSIGLIO COMUNALE,

vista la proposta di deliberazione avente per oggetto: "Servizio Idrico Integrato – Carta dei servizi", qui allegata;

visto il parere di regolarità tecnica espresso sulla proposta, allegato al presente atto per farne parte integrante;

visto l'art. 186 dell'Ordinamento Amministrativo degli enti Locali, approvato con legge regionale del 15 marzo 1963, n. 16;

visto il vigente Statuto comunale;

visto il vigente regolamento per il funzionamento del Consiglio comunale;

constatato l'esito della votazione;

DELIBERA

di approvare la proposta di deliberazione avente ad oggetto "**Servizio Idrico Integrato – Carta dei servizi**", allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, e in conseguenza di adottare il presente atto con la narrativa, le motivazioni di cui alla proposta stessa, che qui s'intende integralmente riportata e trascritta, ed il seguente dispositivo:

1) prendere atto della Carta dei servizi pervenuta dalla Società Mediale s.r.l., Gestore del servizio idrico integrato del Comune di Santa Croce Camerina;

2) proporre alla Società Mediale s.r.l. di valutare di intervenire per variare la Carta dei servizi aggiungendo l'apertura al pubblico degli Uffici Mediale per due ulteriori pomeriggi settimanali.

Il Presidente dichiara l'approvazione.

A questo punto, poiché nessuno chiede di intervenire, esauriti i punti all'ordine del giorno, il Presidente dichiara sciolta la seduta.

Sono le ore 21,16.

COMUNE DI SANTA CROCE CAMERINA

Libero Consorzio Comunale di Ragusa

PARERI

Ai sensi dell'art. 53 della Legge 8 giugno 1990 n. 142, recepito dalla L.R. 11 dicembre 1991, n. 48, modificato dall'art. 12 comma 1 della L.R. 30/2000, e attestazione della copertura finanziaria art. 13 L.R. 44/91

SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

Presentata dal SINDACO

OGGETTO: *" Servizio Idrico Integrato – Carta dei Servizi".*

IL PROPONENTE

IL SINDACO
(Dott. Giovanni Barone)

II DIPARTIMENTO – SERVIZI FINANZIARI

UFFICIO/SERVIZIO _Finanze e contabilità_

Per quanto concerne **la regolarita' tecnica** si esprime parere : **FAVOREVOLE**

Lì 20.10.2017

Il Responsabile del II Dipartimento
Dott. Bruno Busacca

II DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E TRIBUTI - SERVIZI FINANZA E CONTABILITA'

UFFICIO/SERVIZIO __Finanze e contabilità__
Per quanto concerne **la regolarità contabile** si esprime parere: **FAVOREVOLE**

Lì 20.10.2017

Il Dirigente del II Dipartimento- Responsabile Ragioneria
Dott. B. Busacca

Ai sensi dell'art. 55 della L. 142/90, recepito dalla L.R. 48/91 e art. 13 L.R. 44/91, si attesta la copertura Finanziaria come segue:

Interv._____

Somma
Disponibile_____

Prenotare con la presente_____

Differenza_____

Il Dirigente del II Dipartimento-Responsabile Ragioneria
Dott. B. Busacca

Lì _____

Proposta di Deliberazione per il Consiglio Comunale avente ad oggetto: *" Servizio Idrico Integrato – Carta dei Servizi"*

Vista la Delibera di Giunta Municipale n. 189 del 10/10/2017 avente ad oggetto: *Servizio Idrico Integrato – Carta dei Servizi* con la quale si approvava di proporre al Consiglio Comunale la *"Carta Servizio Idrico Integrato"* predisposta dalla Ditta Mediale srl gestore del Servizio Idrico Integrato del Comune di Santa Croce Camerina;

Premesso che:

- ✓ La Carta dei Servizi Comunali è lo strumento attraverso il quale si vuole migliorare il rapporto tra il cittadino e la struttura comunale, difatti essa rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nello stesso rapporto tra gli utenti ed il Comune;
- ✓ La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 Gennaio 1994 e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 recante lo *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato"* e tiene conto delle recenti disposizioni dell'AEEGSI (Autorità dell'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico).
- ✓ La stessa fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio e costituisce parte integrante del contratto di utenza stipulato tra il Comune di Santa Croce Camerina ed i singoli utenti;
- ✓ La Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:
  1. Miglioramento della qualità dei servizi forniti;
  2. Miglioramento del rapporto tra gli utenti ed il Comune.
- ✓ La Carta fa riferimento ai servizi di acquedotto e fognatura offerti dal Comune.
  Per il servizio acquedotto si riferisce alle seguenti utenze:
  - Utenze domestiche;
  - Utenze extra domestiche private e pubbliche: artigianali, commerciali, scuole, caserme, edifici pubblici, industrie etc.
- ✓ Per il servizio di fognatura e depurazione la Carta si riferisce agli scarichi che hanno effettivo recapito nella fognatura pubblica.
- ✓ La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il gestore del servizio si impegna a rispettare.
- ✓ La Mediale s.r.l., gestore del servizio idrico integrato del Comune di Santa Croce Camerina in forza del Contratto stipulato in data 06/07/1999 ha trasmesso con nota n. 623 del 23/03/2017 ns. prot. n. 4853 del 24/03/2017 la Carta dei Servizi condivisa dall'Associazione Federconsumatori di Ragusa
- ✓ Il Cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi attraverso pubblicazione della medesima sul sito internet istituzionale all'indirizzo www.comune.santa-croce-camerina.rg.it oppure attraverso copia che viene consegnata dall'ufficio della Mediale a chi ne fa richiesta o, ancora, tramite la sua consegna all'utente al momento della stipula di un nuovo contratto. La Cittadinanza può rivolgersi presso l'ufficio della Mediale per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

- ✓ Le revisioni periodiche che saranno apportate alla Carta dovranno essere portate a conoscenza degli utenti al momento della distribuzione della bolletta successiva alla revisione ed in ogni caso la Carta revisionata verrà resa pubblica sul sito internet istituzionale.
- ✓ Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel contratto di utenza e nei regolamenti per la gestione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile e de servizio di fognatura in revisione corrente che costituiscono insieme alla presente Carta, parte integrante ed allegato del contratto di somministrazione.

Ritenuto pertanto doveroso prendere atto della Carta dei Servizi sopra specificata;

Visto il parere reso da Federconsumatori con nota del 16/03/2017 prot. 4398 che viene allegato al presente atto

PROPONE

Di approvare *" Servizio Idrico Integrato – Carta dei Servizi"* predisposta dalla ditta Mediale s.r.l. gestore del Servizio Idrico Integrato del Comune di Santa Croce Camerina composta da numero dieci articoli allegata al presente atto per farne parte integrante.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO
(Dott. [illegible] ca)

IL PRESIDENTE
(Dott. Giovanni Barone)

COMUNE DI S. CROCE CAMERINA
SINDACO

MEDIALE S. r. l. unipersonale soggetta alla Direzione e coordinamento di Industria e Patrimonio S.r.l. CF/IVA 04315690875
Concessionaria del Servizio Idrico Integrato per il Comune di Santa Croce Camerina (RG)

Sede legale : Via Duilio 18-20 95124 Catania CF/ I.V.A.: 03311600872
Cap. sociale i.v. € 10.200,00 R.E.A. 226320 Camera di Commercio I.A.A. Catania

Unità locale : Via G. Rossini ,98 - 97017 Santa Croce Camerina * N° Verde 800. 575.756
Tel. 0932 820045 Fax 0932. 9111300 , mail info@medialesrl.it , pec medialesrl@pec.it

Carta dei Servizi

Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato : *La presente Carta dei Servizi della Mediale S.r.l. unipersonale, costituisce integrazione dei contratti di fornitura di cui al Regolamento del Servizio idrico, è stata approvata con provvedimento dell'Amministratore Unico e legale rappresentante in data 23 marzo 2017, è soggetta a revisione dinamica, in ossequio alle vigenti Leggi e Norme . Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nello stesso Regolamento .*

Associazione dei Consumatori : *La presente Carta dei Servizi della Mediale S.r.l. Unipersonale, predisposta dalla Società è stata preventivamente sottoposta alla valutazione della Federconsumatori di Ragusa avente sede legale in Vico Cairoli 29 presso la Camera del Lavoro di Ragusa (www.federconsumatori.it - mail federconsumatori.rg@gmail.it) , da questa dopo un intenso confronto condivisa come da comunicazione del 22 marzo/2017*

La presente carta del Servizio idrico integrato, redatta dalla Mediale s.r.l. è rivolta ai clienti secondo lo "Schema generale di riferimento per predisposizione della carta del servizio idrico integrato", del Dipartimento della Presidenza del Consiglio dei Ministri ,pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.126 del 1 giugno 1999 in attesa delle direttive della Presidenza del Consiglio dei Ministri in materia (come D. Lgs. 30 luglio 1999 n. 286) . La Carta dei servizi ha lo scopo di fissare principi

e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce parte integrante del contratto di utenza stipulato tra la Mediale ed i singoli utenti.

Erogazione del Servizio Idrico

L'erogazione dell'acqua, secondo le direttive comunali avviene nel Centro abitato con turni di circa tre (3) ore per quartiere e/o rione. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e /o a guasti nella rete di distribuzione. In questi casi il gestore si impegna a limitare al minimo i tempi di interruzione.
L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano ed inoltrare eventuali reclami mediante :

- il numero Verde 800.575.756 per i guasti ,
- Centralino al numero 0932. 820045 per le informazioni
- Fax al numero 0932. 911.300
- mail info@medialesrl.it
- mail pec medialesrl@pec.it
- **su appuntamento** , l'Ufficio riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 ed il pomeriggio nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00
- *accesso libero dieci (10 giorni) prima della scadenza delle fatture e cinque(5) giorni dopo la scadenza delle fatture : l'Ufficio riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00*
- Durante il periodo di chiusura degli sportelli, il sabato ed i giorni festivi è attivo il servizio di segreteria telefonica con avviso di chiamata diretta ai responsabili del servizio 24 ore su 24 ore.

In Ufficio vengono espletate le seguenti procedure:

- Richieste di preventivi per nuovi allacci.
- Stipula e risoluzione dei contratti.
- Variazioni dei contratti.
- Rateazione del debito

Il Servizio di Centralino Telefonico espleta le seguenti procedure

- Informazioni dell'utenza
- Informazioni sulle bollette
- Comunicazione delle letture
- Segnalazione guasti
- Fissare appuntamento per altre incombenze

Le pratiche, su richiesta, possono essere espletate per mail e/o per corrispondenza.
Il pagamento delle bollette può essere effettuato presso tutti gli sportelli postali e bancari del Territorio nazionale e/o mediante canalizzazione bancaria dietro richiesta dell'utente (SEDA ex R.I.D.) .
Il pagamento del contributo di allacciamento idrico o fognario a favore del Comune di Santa Croce Camerina può essere effettuato solo mediante

bollettino di cc postale oppure presso il Comune – Ufficio Economato, salvo diversa disposizione.

Puntualità negli appuntamenti

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati sia dai tecnici della Mediale che dall'utente. Al momento di concordare un' appuntamento il gestore fissa l'ora anche in relazione alle esigenze dell'utente, il quale deve assicurare la propria disponibilità a ricevere i tecnici della Mediale . La disdetta di appuntamento deve avere un preavviso di almeno 4 ore .

Rapporti con l'utenza

I tempi di attesa agli sportelli è di circa 15 minuti , fatta eccezione per i giorni immediatamente vicini alle date di scadenza delle bollette. L'utente può inoltrare richieste scritte per informazioni, e per presentare reclami . Il tempo di risposta è fissato in giorni 30 (escluso sabato e domenica) dalla ricezione dello scritto da parte dell' utente.

Gestione del rapporto contrattuale

La fatturazione è fissata con una periodicità quadrimestrale e decorre dal giorno in cui viene attivata l'utenza.
I consumi sono rilevati attraverso la lettura dei contatori o nel caso delle utenze a bocca tarata vengono determinati secondo il vigente Regolamento idrico comunale.
Le letture dei contatori sono effettuate con cadenza quadrimestrali.

L'utente può effettuare l'auto lettura comunicando i propri consumi all'azienda al n. telefonico, mediante fax , mail agli indirizzi e numeri pubblicati sul sito web www.medialesrl.it.
Le tariffe vengono determinate annualmente dal Consiglio Comunale e saranno rese pubbliche mediante affissione nell'Albo Pretorio del Comune e visionabili e prelevabili dal sito web www.medialesrl.it .

Nelle bollette sono espresse in forma chiara: i dati relativi all'intestatario dell'utenza , l'ubicazione dell'utenza, il numero del contatore, i consumi in mc., le tariffe e la scadenza. Nel caso in cui vengano evidenziati errori , l'utente dovrà presentare richiesta scritta di verifica producendo la fattura emessa .

L'eventuale rettifica della bolletta avverrà d'ufficio sulla base delle opportune verifiche effettuate con l'utente. Se risulta che la bolletta è esatta, l'utente dovrà corrispondere l'intero importo per il consumo oltre l'eventuale indennità di mora vigente.
La morosità darà diritto al Gestore , trascorsi sessanta (60) giorni dalla data di scadenza , di ridurre la somministrazione dell'80 -90% , la persistente morosità valutata da due quadrimestri e/o dall'inadempimento per somma superiore ai € 150,00 (centocinquanta /00) produrrà la sospensione dell'erogazione dell'acqua , mediante l'apposizione del suggello aziendale, senza preavviso e senza l'intervento dell'Autorità giudiziaria , addebitando all'utente moroso le relative spese.

La riattivazione della fornitura avverrà entro le 48 ore dalla data in cui sarà regolarizzato il debito e previo pagamento delle spese.

L'eventuale manomissione dei suggelli aziendali darà luogo alla irrogazione della sanzione di € 250,00 (duecentocinquanta/00) ed ogni azione di legge.

La Mediale garantisce che la misurazione della fornitura avviene con strumenti idonei e certificati.

Il cliente entro la data di scadenza della bolletta, può richiedere la verifica del contatore , previo versamento della somma riportata nella Tabella E quale deposito cauzionale , qualora ritenga errate le misurazioni.
Se verrà accertata la fondatezza della richiesta, la Mediale si farà carico delle spese di verifica e disporrà le opportune variazioni contabili.
Nel caso che la verifica dimostri il corretto funzionamento del contatore entro i limiti di tolleranza del 5% in più o in meno, il deposito cauzionale verrà incamerato .
Tempo massimo per l'effettuazione della verifica è di giorni 45 (quarantacinque) .

Continuità del servizio e pronto intervento

La Mediale garantisce un servizio regolare secondo il piano dei turni per la distribuzione dell'acqua.
Le sospensioni programmate saranno comunicate con un preavviso di almeno 24 ore con adeguato avviso. Il servizio telefonico è attivo 24 ore su 24.
Nelle situazioni di emergenza che si dovrebbero manifestare durante il normale periodo di lavoro o fuori di esso , il tempo di intervento è pari a quello necessario alla formazione della squadra.

Crisi idrica da scarsità della risorsa

In caso di scarsità della risorsa, dovuta a fenomeni naturali o a cause di forza maggiore non dipendenti dall'attività aziendale, la Mediale si impegna ad informare i propri utenti con adeguato avviso proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi.

Le caratteristiche del Servizio

La Mediale s.r.l. gestisce il servizio idrico integrato dell'acqua, e più precisamente , l'adduzione e la distribuzione di acqua ad uso civile, nonché la depurazione dei reflui ed il servizio di fognatura.
Gestisce sia il centro abitato di Santa Croce Camerina che la fascia costiera nelle zone di Casuzze Finaiti, Caucana, Punta Secca ,Torre di Mezzo, Punta Braccetto.
L'acqua distribuita dalla Mediale è prelevata dai pozzi : Filippello con una portata media di 18 l/sec, pozzo Fossazze con una portata media di 5 l/sec., Pozzo Mulino Vecchio con una portata media di 14 l/sec. e dalle sorgenti di Passolato con una portata di 28 l/sec. e fonte Paradiso con un portata di 12 l/sec.

Per un totale di 77 l / sec. . L'acqua dei singoli punti di approvvigionamento viene convogliata , a mezzo pompe , nella centrale di sollevamento e da quest'ultima viene sollevata nel serbatoio di nuova costruzione sito in contrada Costa degli Archi da 3.000 mc. .
L'acqua nel serbatoio viene disinfettata con ipoclorito di sodio tramite apparecchiature automatiche e/o con biossido di cloro. La Mediale garantisce che l'acqua distribuita presenta valori ottimali dei parametri chimici, fisici, batteriologici e organolettici , conformi alle disposizioni di legge.
La qualità dell'acqua è assicurata dalle analisi effettuate in laboratorio.

Informazioni generali

Adduzione : L'operazione eseguita con condotte per portare l'acqua dai punti di approvvigionamento (pozzi e sorgenti) al serbatoio.
Punto di consegna . Punto nel quali la condotta di derivazione passa dalla proprietà pubblica comunale a quella privata.
Derivazione utenza : Il tratto di tubazione compreso la condotta stradale ed il punto di consegna.
Gruppo di misura : L'installazione dello strumento di misura , contatore , individua il punto di consegna della fornitura. L'impianto è costituito da saracinesca ,sigillata nella parte inferiore ma manovrabile dall'utente ,contatore sigillato, valvola di non ritorno che è il punto di consegna.
Attivazione della fornitura : L'attivazione della fornitura avviene dopo la sottoscrizione del contratto ,ed il collegamento al punto di consegna.
Contratto : E' il documento che definisce il rapporto tra l'utente e la Mediale. Esso deve essere intestato a chi utilizza l'acqua detentore dell'unità immobiliare : proprietario , usufruttuario, locatario, comodatario. Il proprietario dell'immobile in caso di cessione in comodato gratuito dovrà manlevare il comodatario ed è responsabile in solido di eventuali somme da questi non pagate
Impianto interno : L'insieme delle tubazioni poste dopo il gruppo di misura. è da considerarsi impianto interno. Sono consentiti i serbatoi privati posti all'interno dell'utenza dopo il gruppo di misura .Essi devono essere forniti di valvola di chiusura a galleggiante. L'utilizzatore deve garantirne la massima efficienza , sostituendo la valvola a sue spese. In caso di guasti all'impianto interno è prevista la fatturazione dei consumi anche se non utilizzati.
Sopralluogo : E' una verifica tecnica eseguita sul luogo della fornitura dal responsabile tecnico dell' Azienda per poter stabilire le modalità di realizzazione degli impianti e gli eventuali oneri relativi all'intervento richiesto.
Verifica del contatore : La prova del corretto funzionamento dello strumento di misura che il Cliente richiede quando ritiene che i consumi non corrispondano all'effettivo utilizzo.
Depurazione : Servizio di trattamento e depurazione delle acque reflue.
Fognatura : Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria della rete fognaria esistente e costruzione di nuovi allacci .

Principali condizioni di fornitura

Con il contratto la Mediale si impegna a somministrare acqua potabile ,alle condizioni e alle norme stabilite dal vigente Regolamento Comunale e dalla Carta dei Servizi . Il contratto ha validità di un anno a partire dalla data di stipula e sino al 31 Dicembre dell'anno in corso , avrà tacito rinnovo se non verrà inviata lettera di disdetta almeno un mese prima della scadenza.
Al momento della stipula del contratto l'utente si impegna a versare all'attivazione dell'utenza , le spese di contratto e di deposito cauzionale se dovute.

Impegni dell'utente.

a) Divieto di cessione del contratto.
b) non manovrare i rubinetti di presa stradali.
c) conservare intatti i suggelli.
d) non applicare nella presa motori di aspirazione
e) non collegare prese elettriche di massa.
f) comunicare immediatamente i guasti relativi alle condotte esterne o al contatore.
g) comunicare ogni variazione di recapito bolletta.
h) Pagamento delle bollette
i) Rispettare le norme del Regolamento idrico e fognario.

Impegni della Mediale

La società effettua la consegna ai piedi del fabbricato, con pressione sufficiente a garantire l'erogazione in un apposito serbatoio posto dopo il misuratore.
Per complessi condominiali composti da più utenti dove per motivi tecnici non è possibile installare il contatore singolo verrà installato, dietro richiesta di tutti i condomini ,un contatore generale . I consumi verranno ripartiti in base al numero di utenze esistenti.

Infrazioni

Nei seguenti casi sono previste delle sanzioni il cui importo è indicato nel Regolamento Comunale e dalla Carta dei servizi Tabella E , violazioni che saranno accertate dal personale della Mediale S.r.l. ed eventualmente collaborati dai VV. UU. :

a) Manomissioni degli apparecchi di misurazione o dei suggelli.
b) Allacciamento abusivo da opera di derivazione.
c) Allacciamento abusivo alla rete idrica.
d) Mancato ripristino della manomissione

Economizziamo l'acqua

L'Acqua è una risorsa vitale ed esauribile un bene da gestire ed usare in modo responsabile.
Vi suggeriamo alcuni comportamenti che porteranno a razionalizzare i consumi e gli sprechi d'acqua e si potrà certamente risparmiare sulla bolletta.

- Fate riparare con tempestività le perdite del vostro impianto.
- Controllare periodicamente il galleggiante del vostro serbatoio.

- Non usare l'acqua potabile per uso irriguo.
- Non usare l'acqua potabile per lavare la vostra auto.
- Non lasciate aperto il rubinetto mentre vi lavate i denti, vi fate la barba, vi insaponate sotto la doccia.
- Fate funzionare la lavatrice o la lavastoviglie a pieno carico

GENERALITA'- Scopo e campo di applicazione

La Carta del Servizio è il documento che definisce gli impegni assunti dalla Mediale S.r.l. nei confronti dei propri Utenti in merito al livello di Qualità dei Servizi forniti ed integra il rapporto con gli Utenti disciplinato dal vigente Regolamento di distribuzione dell'acqua potabile.

La *Carta del Servizio costituisce integrazione dei contratti di fornitura cui al Regolamento del Servizio idrico approvato con provvedimento della Giunta del Comune di Santa Croce e dagli Organi di Amministrazione della Mediale S.r.l.., il predetto Regolamento costituisce parte integrante della presente Carta.*
Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nello stesso Regolamento , la Carta del Servizio viene aggiornata in modo dinamico anche al fine della ricezione delle variazioni di Legge..

Presentazione del Concessionario

La Mediale S.r.l. è una società privata, a cui il Comune di Santa Croce Camerina, con delibera n. 112 del 25 Marzo 1999 e con il contratto stipulato n. di rep. 1948 in data 6 Luglio 1999 reg. il 08/07/1999 a Ragusa n. di rep. 1224, ha affidato in concessione la costruzione degli impianti della rete fognaria ed idrica nella zona costiera e Gestione in concessione di tutta la rete idrica e fognaria e dell'impianto di depurazione.
Il Comune di Santa Croce Camerina ha autorizzato la Mediale S.r.l., per tutta la durata della concessione, ad utilizzare le fonti di approvvigionamento idrico, nonché il suolo ed il sottosuolo del proprio territorio per la posa in opera di tubazioni per acquedotto e fognatura, e per la costruzione degli impianti di sollevamento acque reflue.
Inoltre, l'Amministrazione comunale si è obbligata a garantire alla Mediale S.r.l., l'efficienza delle fonti di approvvigionamento, la coltivazione dei pozzi esistenti e la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento.

RIFERIMENTI

La Carta del Servizio Acqua Potabile è adottata ai sensi dei:

- DPCM del 27 gennaio 1994 "Principi per l'erogazione dei Servizi pubblici";
- DPCM del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato";

- Legge 273 del 11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni";
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152, recante "Norme in materia ambientale";
- La presente Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della sua gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intrattenuti nella natura giuridica e nella missione dell'Azienda.

MODALITA' OPERATIVE

Eguaglianza : Nell'erogazione dei servizi la Mediale S.r.l. garantisce la piena eguaglianza dei diritti degli Utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra gli Utenti e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Il trattamento, a parità di condizioni impiantistico - funzionali del servizio prestato, è lo stesso sia tra le diverse aree geografiche di Utenza, anche quando esse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Imparzialità : I comportamenti della Mediale S.r.l. nei confronti dell'Utenza sono improntati ai criteri di obbiettività, giustizia ed imparzialità. Tali criteri guidano anche l'interpretazione delle norme che regolano il servizio. *La Mediale S.r.l. s'impegna attraverso le proprie norme regolamentari e procedurali a trattare in modo univoco situazioni analoghe, evitando, ove possibile, di lasciare alla discrezione degli operatori le decisioni da assumere su un determinato affare. I provvedimenti negativi saranno codificati e ipotizzati negli strumenti regolamentari e idoneamente motivati.*

Continuità e Qualità : La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. In caso di occasionali interruzioni o di funzionamenti irregolari, la Mediale S.r.l. si impegna ad operare in maniera da ridurre al minimo i disagi per gli Utenti, *ove si verifichi l'interruzione per scarsità o guasti ove possibile a preavvisare l'Utenza.* L'acqua fornita alle Utenze possiede le caratteristiche di potabilità richieste dalla normativa vigente.

Caratteristiche di Qualità del prodotto Acqua : L'acqua distribuita dalla Mediale S.r.l. ha proprietà chimiche, microbiologiche ed organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa di settore.
Per assicurare una buona qualità dell'acqua, vengono attuate le iniziative sotto descritte:

- Per la disinfezione dell'acqua dell'acquedotto si addiziona normalmente ipoclorito di sodio, in modo da garantire nel punto di consegna all'utente presenza di cloro attivo, oppure biossido di Cloro
- Il controllo della quantità di cloro libero viene effettuato con appositi dispositivi e rientra nei parametri fissati dalla legge. Tutti i punti di produzione sono sottoposti a costanti controlli qualitativi e quantitativi sia da parte dell'ASP competente, che provvede inoltre ad eseguire anche i controlli

sulla rete di distribuzione, sia da parte della Mediale S.r.l. stessa che si avvale di proprio laboratorio.

Partecipazione : *L'Utente ha diritto di accesso agli atti aziendali che lo riguardano nei limiti e con le modalità previste dalla Legge 241/90 e dal Regolamento aziendale di accesso. Analogo diritto è riconosciuto alle associazioni portatrici d'interessi pubblici diffusi. Il reclamo e i suggerimenti pervenuti dall'Utenza sono intesi come contributi al miglioramento del servizio e come tali sottoposti ad analisi e valutazione.* L'utente ha diritto di produrre documenti, formulare osservazioni e suggerimenti, inoltrare reclami.

Efficienza ed efficacia: La Mediale S.r.l. persegue il costante obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali.

Semplificazione delle procedure : La Mediale S.r.l. opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate. A questo scopo, e per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi forniti, Mediale S.r.l. prevede una sempre maggiore informatizzazione. La Mediale S.r.l. rende nota preventivamente la documentazione richiesta all'Utente. *Qualunque comunicazione, anche simbolica, rivolta all'Utenza dovrà essere vagliata sotto il profilo della semplicità, efficacia e comprensibilità.*

Cortesia : La Mediale S.r.l. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei suoi Utenti. Per questo dà a tutti i propri dipendenti gli strumenti e le opportune istruzioni perché essi operino al meglio, anche in questo campo. *L'Azienda s'impegna ad adottare nella propria organizzazione metodologie, procedure e controlli che prevedano da parte del personale, che ha rapporti con l'Utenza, la massima disponibilità e cortesia. Il personale dovrà identificarsi anche nei rapporti personali, telefonici ed epistolari.*

Corretto utilizzo della Risorsa idropotabile : La risorsa idropotabile è da considerarsi un bene prezioso ed utile per l'intera collettività. La Mediale S.r.l., al fine di evitare sprechi, auspica la piena collaborazione di tutti i suoi Utenti che, nell'utilizzo della risorsa idrica, sono tenuti a dare sempre la priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari.

La Mediale S.r.l. è costantemente impegnata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del suo servizio. Il fine è quello di una sempre maggiore soddisfazione dell'Utente.

Per questo obiettivo, in linea con i più moderni indirizzi di gestione dei servizi pubblici, la Mediale S.r.l. adotta alcuni "standard di qualità del servizio", che indicano il livello minimo di prestazione da garantire.

Ognuno di questi standard di qualità è all'interno dei seguenti parametri di riferimento: continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto, contenimento dei tempi di allacciamento e disattivazione della fornitura, corretta valutazione dei consumi e della gestione del rapporto contrattuale, accessibilità ai Servizi ed agli uffici, sicurezza, tutela ambientale, controllo del prodotto finito.

Continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di Guasto : La Mediale S.r.l. è consapevole che la continua e regolare erogazione del servizio è il principale interesse dell'Utente; a volte si rende necessaria la sospensione del servizio per interventi di manutenzione sulla rete; di essa viene data preventiva informazione all'Utenza.
La Mediale S.r.l. è peraltro consapevole che, nonostante l'attività preventiva, è difficile realizzare un servizio operativo al massimo dell'efficienza per 24 ore al giorno e per tutti i giorni all'anno. Per questo motivo ritiene indispensabile la collaborazione di tutti gli Utenti sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica, sia nel segnalare eventuali guasti, perdite o disservizi.
Per questo, la Mediale S.r.l., ha attivato un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24, onde permettere ai suoi addetti di intervenire ed operare celermente. Per il continuo monitoraggio degli impianti, inoltre, si avvale di sistemi di telecontrollo e di teleallarme.

Contenimento dei tempi di Allacciamento e di Disattivazione della fornitura : La Mediale S.r.l. adotta uno specifico standard per ogni possibile fase in cui la procedura, a volte complessa, di allacciamento e di disattivazione, si snoda: presentazione domande, preventivazione, esecuzione lavori (tra i quali può essere compresa l'estensione della rete), allacciamento, posa contatore, attivazione, disattivazione della fornitura.

Corretta valutazione dei Consumi e Gestione del rapporto contrattuale : La lettura del contatore viene effettuata con cadenza quadrimestrale. I consumi sono fatturati quadrimestralmente. E' inoltre prevista la possibilità per l'Utente di comunicare alla Mediale S.r.l. i suoi consumi attraverso "l'auto lettura del contatore". Le segnalazioni da parte dell'Utente di eventuali anomalie nelle fatture, attiveranno una procedura di controllo e l'eventuale loro correzione. Salvo un'espressa richiesta dell'Utente, la rettifica della fattura ed il relativo rimborso possono essere effettuati anche con la fattura successiva.
L' Utente può richiedere la verifica della funzionalità dei contatori.

Accessibilità ai Servizi ed agli Uffici : La Mediale S.r.l. assicura l'accessibilità ai Servizi mediante il Centralino telefonico ed agli uffici aziendali su appuntamento, dove è possibile attivare le normali pratiche contrattuali (subentri, disdette, nuovi contratti, modifiche ecc.) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 ed il martedì ed il giovedì anche dalle ore 15.00 alle 17.00. Procedure interne garantiscono la risposta scritta ai reclami.
Accesso libero dieci (10 giorni) prima della scadenza delle fatture e cinque(5) giorni dopo la scadenza delle fatture : l'Ufficio riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
La Mediale S.r.l. adotta particolari regole atte a ridurre i tempi di attesa ed il rispetto degli appuntamenti concordati.

Sicurezza: La Mediale S.r.l. organizza per il proprio personale corsi specifici per una formazione professionale capace di garantire il rispetto delle norme di sicurezza, mantenendo un servizio interno di Prevenzione e Protezione.
Nello stesso tempo richiede ai suoi fornitori ed ai suoi Utenti di operare nel pieno rispetto delle norme di sicurezza.

Controllo del prodotto fornito : L'acqua è sottoposta a controllo costante, sia in origine, sia durante e dopo il trattamento di potabilizzazione, in punti prestabiliti delle proprie reti di distribuzione per verificare il rispetto dei parametri di legge.

Deposito Cauzionale Delibera 86/2013/IDR

Con la delibera N° 86 del 2013, l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico ha regolato l'applicazione del Deposito cauzionale. Con decorrenza dal 01/04/2015 la Società ha provveduto a creare le seguenti classi di utenza :

CLASSE DI UTENZA	onsumo Medio annuo della Classe	Importo totale DEPOSITO
ABITAZ.CIVILI_RESID.	183	41,55
ABITAZ.CIVILI_NO_RESID.	120	30,99
ABITAZ.CIVILI_RESID. A7 Ville	1.674	802,55
ABITAZ.CIVILI_NO_RESID.A7 – Ville	1.674	808,54
CANTIERI	203	60,42
GRANDI_UTENZE_COMM.	1.409	677,63
ALTRE_ATTIVITÀ	0	0
UTENZE_COMMERCIALI	12	15,51

Ad ogni classe di utenza è associato il relativo deposito, come prevede la delibera, calcolato in base ai consumi medi storici nell'anno 2014 degli utenti appartenenti alla rispettiva classe:

$$\text{Deposito} = (Qvar[Cosn.Medio.Classe] + Qfiss[Classe]) * \frac{3}{12}$$

Per le nuove utenze il deposito cauzionale applicato sarà dato dalla rispettiva classe di appartenenza, mentre per i subentri ad utenze già esistenti e per i quali viene applicato un deposito, il programma applicherà la quota di deposito pagata dal precedente utente.

Pagamenti

All'utente verrà addebitato, nella prima bolletta utile, il 33,3% (1/3) del deposito cauzionale come previsto nella classe di appartenenza; il restante 66,6% (2/3) verrà pagato nelle successive due emissioni e concluso.

Esempio : il 33,3% (1/3) verrà addebitato nelle emissioni : 2° 2016 , 3°2016* , 4°2016

AGEVOLAZIONE (utenti che autorizzano il pagamento tramite addebito SEPA DD)

ai sensi dell'art. 3.6 " il Gestore non richiede il versamento del Deposito cauzionale agli utenti con consumi annui sino a 500 mc. , che abbiano la domiciliazione bancaria , postale o su carta di credito della bolletta SEPA DD .

DEFINIZIONE DEGLI STANDARD

Sulla base dei parametri sopra indicati, sono definiti gli standard generali e specifici atti a valutare la qualità del servizio reso. Tutti gli standard sono soggetti ad un aggiornamento periodico. Ogni anno infatti Mediale S.r.l. elabora un rapporto sulla qualità del servizio che costituisce la base per la verifica della validità degli standard adottati e per la loro eventuale revisione.
Mediale S.r.l. conforma la propria organizzazione e le proprie procedure in modo da garantire il rispetto degli standard ed il raggiungimento degli obiettivi di qualità.

STANDARD SPECIFICI (vedi Tab. A)

PREVENTIVAZIONE : Tempo massimo che intercorre tra il momento in cui l'Utente presenta la domanda ed il momento in cui gli viene spedito o comunicato il preventivo.

ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO : Tempo massimo che intercorre tra la stipula del contratto e data del pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori di allacciamento previsti per l'allacciamento dell'acqua, comprese la posa del contatore e l'attivazione della fornitura.

ATTIVAZIONE / RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA : Tempo massimo che intercorre tra la stipula del contratto e data di pagamento del preventivo e la attivazione / riattivazione della fornitura mediante posa del contatore su allacciamento esistente. E' previsto un eventuale sopralluogo tecnico.

CESSAZIONE DELLA FORNITURA : Lasso di tempo che intercorre tra il momento in cui l'Utente presenta la disdetta scritta con il dovuto preavviso e la disattivazione della fornitura .

VERIFICA METRICA DEL CONTATORE : Tempo massimo entro cui la Mediale S.r.l. si impegna a comunica all'Utente il corretto funzionamento del contatore, nei limiti della tolleranza stabilita, pari a +/- 5 %.
Decorre dalla data di richiesta sottoscritta dall'Utente.

PRONTO INTERVENTO : In caso di segnalazioni di pericolo: intervento del personale entro 4 ore dalla segnalazione; in caso di guasti/ rotture alle infrastrutture gestite dalla Mediale S.r.l., tempo massimo entro il quale avrà luogo il primo intervento: 24 ore, fatti salvi i tempi necessari per l'ottenimento dell'autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico ove necessario.

INTERRUZIONI PROGRAMMATE DEL SERVIZIO : In caso di interruzioni per interventi programmati sulla rete e/o sugli impianti, durata massima di interruzione dell'erogazione dell'acqua. 48 ore.

RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI : Tempo in cui la Mediale S.r.l. risponde ai reclami scritti degli Utenti. Decorre dalla data di protocollo del reclamo. 30 giorni escluso Sabato e Domenica.
I tempi di preventivazione e di esecuzione riguardano sia i nuovi impianti, sia la modifica di impianti già esistenti. Riduzioni dei tempi sono concordabili per forniture provvisorie.

INFORMAZIONE AGLI UTENTI : La Mediale S.r.l. informa i suoi Utenti sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e sulle iniziative intraprese.

Queste informazioni sono assicurate:

- Dalla presente Carta dei Servizi, messa a disposizione dell'Utente all'atto della stipula di un contratto;
- Tramite i mezzi di informazione ai quali vengono diramate le comunicazioni che riguardano tutti gli Utenti;
- Dalle bollette, sulle quali possono essere stampati messaggi informativi di utilità (variazioni tariffarie, orari di apertura al pubblico degli sportelli, ecc.);
- Da comunicazioni dirette al singolo Utente.
- Dal sito web www.medialesrl.it , ove possono essere consultati e prelevate i documenti, previa registrazione (prelievo bollette)

RAPPORTO CON GLI UTENTI : I dipendenti della Mediale S.r.l. sono tenuti ad avere sempre un corretto rapporto con gli Utenti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono tenuti anche a segnalare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

TUTELA : Le violazioni ai principi sanciti nella presente Carta dei Servizi devono essere denunciate alla Mediale S.r.l. per via scritta o mediante posta elettronica all'indirizzo mail info@medialesrl.it.

QUALITA' DEL SERVIZIO
L'Azienda tiene conto dei risultati delle verifiche effettuate per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei sevizi ed il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI : Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente "Carta dei Servizi" tramite gli

strumenti informativi indicati in Informazioni agli Utenti. Gli standard inerenti la continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

RIMBORSI : La Mediale S.r.l. assicura un rimborso di € 10,00 nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è insufficiente, per tempestività, a quello indicato dagli standard specifici indicati nella tabella riepilogativa sotto riportata.
Le richieste di rimborso corredate dalle informazioni e dai documenti necessari alla Mediale S.r.l., per ricostruire ed accertare l'accaduto, entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza del termine garantito dallo standard specifico, fa fede la data di protocollo della Mediale S.r.l.

Tabella A - PRESTAZIONE	TERMINE
Risposta alle chiamate di pronto intervento	24 ore su 24
Pronto intervento	Entro 4 ore
Interruzioni programmate del Servizio	Massimo 48 ore
Fatturazione	Quadrimestrale
Pagamento bollette	Banca – Posta – SEDA ex R.I.D.
Tempo per i preventivi compreso sopralluogo	Massimo 8 giorni (escluso sabato e domenica)
Tempi d'esecuzione	Massimo 30 giorni (escluso sabato e domenica)
Attivazione / riattivazione della fornitura	Massimo 10 giorni (escluso sabato e domenica)
Cessazione della fornitura	Massimo 6 giorni (escluso sabato e domenica)
Verifica metrica dei contatori	Massimo 45 giorni
Risposta ai reclami scritti	Massimo 30 giorni (escluso sabato e domenica)

EMERGENZE ACQUEDOTTO (24 ore su 24, 7 giorni su 7) **numero verde 800.575 756**

I tempi di cui alla tabella A s'intendono al netto di quelli eventualmente necessari per permessi o nulla osta di terzi per attraversamento o simili e ove non necessitino potenziamenti o estendimenti della rete o degli impianti. In tali casi sarà data comunicazione scritta circa la fattibilità e i tempi di realizzazione.

Comunque i tempi di cui alla tabella che precede hanno validità ove l'Utente abbia adempiuto a quanto di sua spettanza.

STANDARD di GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE Tabella B

Attività	Tempi
Possibilità di auto lettura	*E' attivo per l'Utenza un Numero verde a chiamata gratuita per comunicare l'auto lettura. L'operatore effettua al momento una verifica di congruità del valore di consumo comunicato. Le letture vengono effettuate nei mesi di Maggio, Settembre,Gennaio . Inoltre l'auto lettura può essere comunicata sia con telefax che per posta.*
Rettifiche di fatturazione	*Prima della stampa delle fatture viene verificata la congruità dei dati e ove emergano dati palesemente infedeli è ricontrollato il dato fornito dal letturista e ove necessario eseguita una nuova lettura*
Tempi per la rettifica della fatturazione	*Ove l'Utente rilevi un errore di fatturazione è sospeso il termine di pagamento che inizia a decorrere da apposita comunicazione all'Utente, sull'esito dei controlli effettuati. Quest'ultimi consistono nella verifica della congruità del dato del consumo fornito dal letturista e ove necessario è eseguita una nuova lettura.* *giorni 30 lavorativi nel caso di riscontro in ufficio* *giorni 30 lavorativi nel caso di effettuazione di sopralluogo*
Pagamenti eccessivi	*ove il pagamento sia eccedente per errore di fatturazione o lettura il credito viene detratto sulla successiva bolletta, salvo il caso in cui l'Utente ne richieda la restituzione. Il termine per quest'ultimo caso è di giorni 30 lavorativi dalla ricezione della richiesta.*
Preavviso di sospensione della erogazione per morosità	*La morosità connessa al mancato pagamento delle fatture per due quadrimestri da luogo alla sospensione della erogazione. L'Utente è preavvisato della morosità, con apposita evidenziazione nella fattura .*
Riduzione del flusso idropotabile dell'80-90%	*Trascorsi sessanta (60) giorni dalla data di scadenza della fattura , verrà ridotta somministrazione dell'80 -90% .* *La riattivazione della fornitura avverrà entro le 48 ore dalla data in cui sarà regolarizzato il debito , previo pagamento delle spese di ripristino del flusso.*

Sospensione della erogazione	*La sospensione della erogazione è effettuata nei giorni feriali con esclusione del sabato. Nel caso in cui è stato eseguito l'Ordine di Servizio per la sospensione della erogazione e l'Utente ha pagato la morosità, dovrà corrispondere alla Società il costo della sospensione della erogazione , come previsto nella apposita tabella .*
Ripristino della fornitura chiusa per morosità	*Effettuato e dimostrato il pagamento della sorta capitale e delle spese di riallaccio e quant'altro dovuto, l'Utente ottiene il ripristino dell'erogazione in quattro giorni lavorativi, escluso dal conteggio quello in cui è ricevuta dal protocollo la documentazione probante.*
Riduzione della portata e della pressione di fornitura	*Qualora a tutela di particolari esigenze, venga vietata dalle Autorità la chiusura dello sbocco l'Azienda dispone per la riduzione della pressione e della portata dello sbocco,renderà nota tale esigenza a mezzo avviso pubblico su giornale o nei siti interessati mediante affissione dell'avviso .*
Erronea azione per morosità	*Qualora venga accertata l'erronea azione di morosità l'Azienda dispone per l'annullamento degli atti e comunicazioni emanate e dispone per l'immediato ripristino dello stato dei luoghi senza alcuna spesa per l'Utente.*
Addebito al subentrante della morosità pregressa	*La morosità pregressa non è addebitabile, salvo il caso dell'erede subentrante nell'utenza per successione e quanto è previsto " nei casi di diniego" nelle Condizioni Generali di fornitura di cui alla presente Carta del Servizi.*
Verifica del contatore	*L'Utente può richiedere il controllo di funzionalità del contatore,Il costo per tale operazione verrà incamerato inizialmente quale deposito cauzionale. Nulla è dovuto dall'Utente nel caso di accertato irregolare funzionamento e la somma versata verrà rimborsata, se il contatore risulta funzionante tale somma verrà incamerata dalla Società quale costo del servizio reso. Il risultato della verifica è comunicato all'Utente per iscritto. I consumi, in caso di accertato mal funzionamento, sono calcolati sulla media dei consumi dell' anno precedente. In caso di mancanza di riferimenti di consumo dell' anno precedente si applica la media giornaliera del periodo di regolare funzionamento. In mancanza di alcun riferimento i consumi sono pari al quantitativo previsto dal Regolamento Idropotabile allegato A.*

CONTINUITA' DEL SERVIZIO - Tabella C

Continuità del servizio	*La Mediale S.r.l. fornisce un servizio continuo. L'interruzione dell'erogazione può aver luogo solamente per :* *1. eventi di forza maggiore;* *2. guasti;* *3. manutenzioni.* *La Società nei limiti del possibile s'impegna a comunicare preventivamente all'Utenza l'interruzione ad attivare interventi sostitutivi nel caso d'interruzioni superiore a 48 ore.*
Tempi di preavviso e durata degli interventi di manutenzione programmata	*La Mediale S.r.l. s'impegna a dare preventiva informazione all'Utenza, con anticipo di almeno due giorni, delle interruzioni del servizio connesse ad interventi di manutenzione programmata.* *Detti interventi, ove non sia possibile evitare la sospensione della distribuzione, avranno durata massima di 24 ore.*
Pronto intervento	*Il servizio di pronto intervento a disposizione dell'Utenza è attivabile attraverso il* ***numero verde 800.575.756 (segnalazione guasti e perdite).*** *In tutti i casi l'Azienda effettua la prima valutazione di criticità e urgenza dell'inconveniente e fissa le priorità d'intervento.*
Crisi idrica di scarsità	*In caso di prevedibile scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici la Società s'impegna a dare comunicazione all'Utenza proponendo alle Autorità le misure da adottare, tra le seguenti:* ➢ *riduzione dei consumi non propriamente idro potabili;* ➢ *invito al risparmio idrico;* ➢ *riduzione della pressione in rete;* ➢ *turnazione nell'erogazione;* ➢ *interruzioni notturne;*
Ricerca perdite	*Almeno due volte all'anno e nei periodi ritenuti più opportuni l'Azienda organizza ricerche a carattere straordinario di perdite di risorsa.*

INFORMAZIONI ALL'UTENZA - Tabella D

Contenuto delle informazioni	*Le informazioni divulgate all'Utenza riguardano:* ◦ *tutti gli aspetti contrattuali;* ◦ *tutti gli aspetti regolamentari;* ◦ *tariffe;* ◦ *risparmio idrico;* ◦ *reclami;* ◦ *accesso agli uffici e ai servizi;* ◦ *accesso agli atti;* ◦ *consumi risultati anomali;*
Informazioni individuali	*Per ambiti connessi alle principali fonti di approvvigionamento sono comunicati all'Utente, che ne fa richiesta, i valori chimico-fisici e le caratteristiche di qualità dell'acqua erogata, come indicati nel D.P.C.M. 29.4.1999.*

TABELLA E **Riepilogo dei costi e dei diritti**

(non compresi di I.V.A.)

Formazione di alloggio per contatore	*€ 163,00*
Contatore da ½ pollice *Contatore da ¾ di pollice* *Contatore da 1 pollice*	*€ 100,00* *€ 113,00* *€ 250,00*
Spese di nuovo allaccio e fino ad una distanza di ml. 4 dalla tubazione stradale. Per una maggiore distanza la spesa sarà determinata da apposito computo metrico	*€ 181,30*
Spese di nuovo allaccio e fino ad una distanza di ml. 4 dalla tubazione stradale su strada asfaltata , marciapiede in basole . Per una maggiore distanza la spesa sarà determinata da apposito computo metrico	*€ 221,80*
Spese di nuovo allaccio e fino ad una distanza di ml. 4 dalla tubazione stradale su strada asfaltata , marciapiede in mattonelle da asfalto . Per una maggiore distanza la spesa sarà determinata da apposito computo metrico	*€ 210,10*
Eccedenza per ogni metro lineare oltre i 4 metri	*€ 22,00*
Assistenza Tecnica	*€ 100,00*

Realizzazione batteria contatore	*€ 100,00*
Contratto per variazione intestatario (Successione , Assegnazione al coniuge per divorzio) oltre marca da bollo di € 16,00	*€ 25,00*
Contratto utenza idro – potabile oltre la marca da bollo di € 16,00	*€ 51,64*
Diritto di nuovo allaccio alla rete idro potabile	*€ 120,00*
Sollecito di pagamento per posta ordinaria *Sollecito di pagamento per posta raccomandata*	*al costo*
Indennità di Mora ritardato pagamento il 6% in misura fissa	
Rilascio copia Contratto utenza (inclusa marca da € 16,00)	*€ 10,00*
Rilascio duplicato di fattura (inclusa marca da € 2,00)	*€ 5,00*
Diritti di Segreteria	*€ 9,48*
Riallaccio per Morosità residente , *Riallaccio per Morosità NON residente , non domestico,*	*€ 50,00* *€ 100,00*
Rimozione "flessibile" e/o allaccio abusivo e/o manomissione e/o rottura dei sigilli	*€ 250,00*
Sopralluogo Ufficio Tecnico per contratti	*€ 169,79*
Sostituzione contatore "Rotto dall'utente"	*€ 100,00*
Verifica Contatore – Dep. Cauzionale	*€ 70,00*
Interventi inutili	*€ 100,00*
Non esecuzione di Ordine di servizio di sospensione della erogazione di acqua per ritardato pagamento delle morosità a seguito di preavviso sulla fattura	*€ 50 ,00*

AGEVOLAZIONI e CASI PARTICOLARI Tabella F

Rateazione delle Morosità	*Su istanza dell'utente la Società concede la rateazione del debito per un massimo di 6 rate mensili consecutive , applicando sulle somme dovute gli interessi legali calcolati dal novantesimo giorno dalla data di scadenza di ogni fattura .* *La Rata mensile sarà non inferiore ad € 75,00 ciascuna* *L'istanza è da presentare presso gli Uffici della Società compilando il modulo da questa predisposto .* *Il mancato pagamento anche di una sola rata, fa decadere dall'agevolazione.*
Conciliazione Federconsumatori	*La Società aderisce alla Conciliazione per il tramite della Federconsumatori di Ragusa*
Servizi accessibili gratuitamente dal Sito Web	* *Prelievo dal sito web copia fatture ,* * *Storico dei consumi , dei pagamenti e morosità* * *Richiesta cambio recapito delle fatture* * *Reclami generici* * *Comunicazione autolettura*
Consultazione fatture Manleva	*Ai locatori che rilasciano manleva viene consegnato il codice di accesso per la consultazione delle fatture emesse*
Servizi gratuiti al Front Office	*Visura catastale per la stipula del contratto di utenza*

Diritto alla somministrazione e casi di diniego

L'Azienda riconosce il diritto di ciascun richiedente ad ottenere la fornitura, che può essere negata esclusivamente nei seguenti casi:

- *nel caso la derivazione debba effettuarsi dalle condotte destinate all'alimentazione dei serbatoi;*
- *nel caso l'altezza dell'edificio da servire o la sua posizione altimetrica sia sfavorevole rispetto ai serbatoi e alla linea distributrice, a meno che l'Utente non provveda a proprie spese con impianto privato di sollevamento;*
- *nel caso in cui il fabbricato non sia servito da condotta distributrice o comunque sia necessario un potenziamento o prolungamento della rete, a meno che l'Utente non vi provveda a proprie spese e sotto la Direzione dell'Azienda.*

Quest'ultima, in rapporto alle utenze effettive o potenziali di una data zona e secondo proprie ed autonome valutazioni, può sostenere il costo del prolungamento o del potenziamento.

E' in facoltà discrezionale dell'Azienda, in rapporto alla disponibilità idrica e nel rispetto delle leggi vigenti con particolare riferimento alla legge 5.1.1994 n.36 e successive modifiche e integrazioni , rilasciare o revocare somministrazioni per usi diversi che non pregiudichino l'alimentazione potabile per uso abitativo che è ritenuta prioritaria.

E' inoltre in facoltà dell'Azienda di rifiutare la somministrazione allorquando il richiedente o i componenti del suo nucleo familiare risultino debitori di somme verso l'Azienda per altre concessioni poste nel territorio servito.

La somministrazione sarà inoltre rifiutata allorquando si tratti di presa precedentemente chiusa per morosità e il richiedente l'allacciamento non provi, attraverso documentazione avente valore legale (contratto di affitto registrato, dichiarazione rese all'autorità di P.S., contratto di compravendita, ecc.), che la nuova richiesta sia effettivamente destinata a soggetto diverso dal titolare dell'Utenza chiusa per morosità.

La somministrazione è accordata sotto l'osservanza delle norme del presente Regolamento e delle condizioni speciali che di volta in volta potranno essere fissate nell'atto di Somministrazione.

Durata del contratto

Le Somministrazioni ordinarie si hanno per assentite attraverso la sottoscrizione del contratto di utenza , e decorrono dalla data del verbale di posa del contatore e/o inizio erogazione, con la scadenza contrattuale fissata al 31 dicembre dell'anno in corso. Il contratto si intende automaticamente rinnovato per ciascun anno solare successivo se non preventivamente disdetto.

Per casi particolari, per attività di carattere temporaneo o per altri usi, l'Azienda può assentire Somministrazioni provvisorie con durata da stabilirsi caso per caso, determinando, ove occorra, modi di somministrazione dell'acqua, prezzo e condizioni particolari di fornitura, nel rispetto delle esigenze primarie del servizio idropotabile.

Misurazione dell'acqua erogata

La quantità d'acqua per ciascuna concessione erogata a deflusso libero è misurata da apposito contatore, ovvero a deflusso costante e modulato da lente idrometrica. L'apparecchio di misura è di proprietà dell'Azienda .

I contatori per la misura dell'acqua sono forniti ed installati dall'Azienda e affidati in custodia all'Utente che assume la qualità di consegnatario e custode della cosa ed è responsabile di qualsiasi manomissione, alterazione, rottura, effrazione dei sigilli e dei contrassegni posti dall'Azienda.

Tutte le perdite di acqua verificatesi per qualsiasi motivo dopo il contatore sono a carico dell'Utente, così come le perdite verificatesi nella tubazione di derivazione posta dopo il contatore che dalla tubazione di derivazione che va dal contatore generale ai contatori dei singoli utenti. Il calibro dei contatori è determinato a giudizio insindacabile dell'Azienda.

L'Azienda ha facoltà di sostituire a proprie spese, gli apparecchi di misura quando lo ritenga necessario senza obbligo di giustificazione alcuna.

Gli apparecchi misuratori sono applicati sempre in numero corrispondente alle unità immobiliari oggetto della somministrazione e sono collocati in luogo che sia di facile accesso agli agenti dell'Azienda.

Essi sono obbligatoriamente situati nell'atrio di acceso degli stabili o in altro locale idoneo o in adiacenza al muro frontale di immissione della condotta nell'edificio.

L'Azienda ha facoltà di imporre il cambiamento di sito del contatore a spese dell'Utente qualora abbia accertato che il contatore stesso trovasi in luogo non adatto alle verifiche ed alla funzionalità dell'apparecchio e di difficoltosa lettura.

Il consumo d'acqua al contatore di ciascun Utente è normalmente accertato da agenti dipendenti con frequenza stabilita dall'Azienda.

Le letture rilevate sono ritenute contrattualmente riconosciute ed accettate dall'Utente se non impugnate nel termine perentorio di giorni 20 dalla data di scadenza indicata nella bolletta.

In caso di ricorso l'Azienda predisporrà un ulteriore accertamento di verifica.

Se la lettura eseguita dal personale incaricato risulterà congruente con quella di verifica, l'Azienda ne addebiterà l'onere della ulteriore lettura sulla successiva bolletta.

Nel caso, invece, risultasse fondato il ricorso dell'Utente si procederà alla rettifica dei consumi, senza alcun onere a carico dello stesso.

Nel caso non sia possibile rilevare la lettura per causa non imputabile all'Azienda (casa chiusa, impedimento frapposto al letturista, posizionamento contatore anomalo o disagevole, ecc.) il consumo rilevato alla prima lettura utile è considerato effettuato per intero nel quadrimestre oggetto di fatturazione.

Qualora entro un anno dalla data dell'ultima lettura non sia stato possibile rilevare il consumo, per assenza dell'Utente o per altra causa l'Azienda fisserà, comunicandola all'Utente, la data per la lettura del contatore. Se alla data ed ora fissata l'Utente non consente ingiustificatamente per assenza o per rifiuto, l'accertamento della lettura, l'Azienda sospenderà l'erogazione.

Per tutte le categorie di utenza l'importo del canone, degli eventuali diritti accessori, della quote contrattuali da pagare anche se non consumate, sarà riscosso posticipatamente all'inizio di ciascun Quadrimestre solare (Maggio, Ottobre , Gennaio). Nelle fatture saranno incluse le spese di spedizione ed eventuali addebiti per spese per incasso e/o non incasso del SEDA ex-R.I.D. , addebiti per riparazione, penali e per somme a qualunque altro titolo dovute all'Azienda.

Il ritardato pagamento della bolletta alla scadenza indicata comporterà per l'utente l'addebito dell'indennità di mora nella misura del 6% (seipercento) . Superati i novanta giorni di ritardo , sulla somma dovuta verranno applicati gli interessi legali .

E' in facoltà dell'Azienda includere nella stessa bolletta il tributo dovuto per canoni e/o Tariffa fognatura depurazione calcolati sulla quantità di acqua potabile fatturata e/o altri oneri determinati dalla Pubblica Autorità.

Le bollette vengono normalmente inviate all'Utente, nel domicilio eletto, per posta, di norma entro il mese successivo ad ogni quadrimestre.

L'Utente che non effettua il pagamento entro la data di scadenza indicata in fattura è considerato moroso e sottoposto alle penalità previste dal regolamento e dal tariffario. Qualora l'Utente non riceva la bolletta quadrimestrale a causa di disguidi postali o smarrimenti, entro la fine del mese di Maggio, Ottobre , Gennaio, deve rendersi parte attiva e comunicare all'Azienda il mancato ricevimento della bolletta, la fattura può essere prelevata gratuitamente dal sito web www.medialesrl.it *(previa registrazione)*

L'Utente ha l'obbligo di comunicare per iscritto e tempestivamente le variazioni d'indirizzo e qualora la fattura quadrimestrale venga restituita per mancato recapito, verranno addebitate all'Utente la eventuale spesa di nuova spedizione.

L'Utente è tenuto a conservare gli attestati dei versamenti eseguiti fin tanto che nella/e successiva /e fattura/e non compaia la scritta "i pagamenti sono regolari".

Nel caso l'Utente contesti la fatturazione per errore di lettura o per altra causa tecnica entro il termine di 20 gg. successivi alla data di scadenza della bolletta, l'Azienda provvede alla verifica dei conteggi e all'eventuale verifica in loco e comunica l'esito degli accertamenti all'Utente con le indicazioni relative all'annullamento o alla conferma della fatturazione emessa e le relative modalità di pagamento.

Accesso del personale agli impianti

Il personale dell'azienda che è tenuto a documentare la propria identità a mezzo di apposito tesserino, può accedere nei fondi, negli edifici e nelle unità abitative oltre che per le periodiche letture del contatore, anche per eseguire la vigilanza delle condutture e apparecchiature ricadenti nella privata proprietà nonché per accertare eventuali alterazioni o guasti e per assicurarsi della regolarità dell'esercizio dell'impianto.

Dette ispezioni potranno avere luogo anche senza la presenza degli interessati o di persona che li rappresenti, in tale evenienza verranno documentati mediante rapporto di servizio firmato dal dipendente che ha eseguito l'ispezione e/o il rilievo e se del caso integrato da documentazione fotografica dei luoghi e dei fatti rilevati.

In caso di opposizione l'Azienda ha facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua fino a quando non venga consentita l'ispezione e accertata la perfetta regolarità dell'esercizio. La sospensione non dà diritto a compensi ed indennizzi di sorta.

Disdetta e altre modifiche contrattuali

La disdetta deve essere effettuata esclusivamente per iscritto può essere consegnata all'Azienda o inviata a mezzo raccomandata postale e/o fax allegando copia di un documento di identità legalmente valido .

Sulla fattura di fine rapporto contrattuale, salvo conguagli con quanto pagato a titolo di anticipo fornitura verrà addebitata la quantità di acqua effettivamente consumata a quella data .

Si ha successione nel contratto di somministrazione in caso di decesso dell'Utente. L'istituto della successione è riservato al coniuge o ad altro erede convivente alla data dell'evento costituente presupposto del subentro. Entro giorni trenta l'erede è tenuto a richiedere all'Azienda la variazione dell'intestazione del contratto di utenza.

L'utente sottoscrittore del contratto di somministrazione e/o i suoi eredi, restano obbligati nei confronti dell'Azienda per il pagamento dei corrispettivo sino a quando il contratto non sia risolto, ed hanno l'obbligo di richiedere la variazione di intestazione dell'utenza cui verrà applicata la tariffa agevolata prevista. Resta a

carico del subentrante nell'utenza l'obbligo del pagamento delle morosità esistenti alla data di trasformazione del contratto.

I nuovi titolari dell'utenza sono tenuti alla stipulazione del contratto al pagamento dei bolli, deposito cauzionale e diritto fisso stabilito da tariffario e quant'altro dovuto come previsto nella tabella dei costi e dei diritti e/o determina degli Organi Sociali e/o del Comune .

Non è consentita né prevista la cessione del contratto di fornitura.

Risoluzione de contratto di somministrazione

La somministrazione si intende risolta :

- *per disdetta effettuata nei termini e con le modalità previste;*
- *nel caso di vendita, distruzione o demolizione degli immobili o di dichiarata inabitabilità da parte dell'Autorità competente, sempre che sia data comunicazione dall'Utente, e con decorrenza dalla data in cui la stessa perviene all'Azienda;*
- *nel caso di cessazione di attività o di servizio derivante dal fallimento dell'Utente, dalla data di comunicazione da parte del curatore fallimentare;*
- *per morosità , a seguito di altri inadempimenti da parte dell'Utente, per il quale sia previsto il distacco.*

Restano salvi i diritti dell'Azienda per la riscossione degli eventuali suoi crediti maturati e al pagamento del canone quadrimestrale in corso. La risoluzione del contratto comporta che il nuovo contratto debba essere considerato quale nuovo allacciamento.

L'alienazione dell'immobile non comporta l'automatico trasferimento del contratto di somministrazione al compratore. L'alienante, titolare del contratto d'Utenza si avvale dell'istituto della disdetta per interrompere il rapporto contrattuale , l'acquirente dimostrata l'avvenuta compravendita e/o trasferimento del possesso attraverso la produzione del titolo avente effetto legale con effetto immediato potrà procedere alla stipula del contratto di somministrazione.

L'amministratore unico
Ing. Alfio Scuto

Il presente verbale, previa lettura, è stato approvato e sottoscritto come segue:

Il Presidente
f.to Dott. Pietro Mandarà

Il Consigliere Anziano
f.to dott.ssa Antonella Galuppi

Il Segretario Comunale
f.to Francesco Piro

Il Messo Comunale ATTESTA che la presente deliberazione, in applicazione della L.R.44/91 e successive modifiche ed integrazioni, è affissa all'Albo Pretorio cartaceo comunale il giorno_____per rimanervi fino al _____ per quindici giorni consecutivi. (art.11 L.R.44/91)

Data _____ Il Messo Comunale f.to _____

Il Messo Comunale ATTESTA che la presente deliberazione, in applicazione della L.R.44/91 e successive modifiche ed integrazioni, è stata affissa all'Albo Pretorio cartaceo comunale dal giorno_____al _____

Data _____ Il Messo Comunale f.to _____

SI ATTESTA che il presente atto è stato pubblicato per quindici giorni consecutivi dal _____ al _____ all'Albo Pretorio on-line nel sito web istituzionale di questo Comune accessibile al pubblico (art. 32 comma 1, legge 18 giugno 2009,n.69).

Data _____ Il Responsabile f.to _____

Il Segretario Comunale , viste le superiori attestazioni di pubblicazione

CERTIFICA

che la presente deliberazione, in applicazione della L.R. 44/91, è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line per giorni 15 consecutivi dal _____ al _____

Data _____ Il Segretario Comunale f.to_____

LA DELIBERAZIONE E' ESECUTIVA , L.R. 44/91 e successive modifiche (Art. 4 L.R. 23/97)

- ☐ Dichiarata di E.I. (art. 12 comma 2)
- ☐ Decorsi 10 giorni dalla relativa pubblicazione (Art. 12 comma 1)

Data f.to Il Segretario Comunale

E' copia conforme all'originale e si rilascia :

in carta libera/legale - per uso amministrativo
a richiesta del Cons. Com.le sig. _____

giusta richiesta prot. _____ del _____

Data_____ Il Funzionario _____