



## **COMUNE DI FANANO**

### **REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO**

Approvato con delibera n. 33 del 30/07/2018 e ss.mm. (delibera n. 51 del 22/11/2019)

#### **Indice:**

##### **SEZIONE I \_ NORME COMUNI**

1 Ambito di efficacia, Soggetto Gestore, obbligatorietà

##### **SEZIONE II \_ ACQUEDOTTO\_ NORME GENERALI**

2 Definizioni

3 Servizio di distribuzione dell'acqua

4 Tipi di fornitura

5 Divieti e obblighi per gli Utenti

6 Diritto di accesso alla fornitura

7 Estensione del servizio

8 Interruzioni e limitazioni del servizio

##### **ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

9 Domanda di allacciamento, contributo

10 Preventivo

11 Contratto di fornitura

12 Durata del contratto

13 Recesso, subentro

14 Subentro a persona deceduta

##### **NORME TECNICHE**

15 Norme per l'esecuzione degli allacciamenti

16 Manutenzione degli allacciamenti

17 Misura dell'acqua

18 Installazione degli apparecchi di misura

19 Spostamento degli apparecchi di misura e degli allacciamenti

20 Custodia degli apparecchi di misura

21 Guasti agli apparecchi di misura

22 Verifiche del funzionamento del contatore

23 Verbali di posa, rimozione e sostituzione del contatore

24 Verifica del livello di pressione

25 Bocche antincendio

26 Vigilanza degli impianti e delle apparecchiature private; responsabilità dell'Utente

##### **NORME PER L'ADDEBITO DEI CONSUMI**

27 Tariffe in vigore

28 Determinazione dei consumi e fatturazione

29 Pagamenti e addebiti in caso di ritardato pagamento

30 casi di sospensione della fornitura e disciplina della risoluzione del contratto

31 Fughe

##### **DISPOSIZIONI FINANZIARIE**

32 Tariffa di fognatura e depurazione

##### **SEZIONE III \_ ACQUEDOTTO**

33 Tutela della privacy

34 Modalità di pagamento

35 Rettifiche fatturazione

36 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici e telefonici

37 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web – Servizio informazioni

38 Consigli al consumatore

39 Custodia del contatore

40 Lettura del contatore – indicazioni utili

## SEZIONE I \_ NORME COMUNI

### 1 Ambito di efficacia, Soggetto Gestore, obbligatorietà

- Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato ed i rapporti fra Gestore ed Utente sono fissati nel presente Regolamento.
- Il presente Regolamento si applica in tutto il territorio del territorio del Comune di Fanano (MO).
- Il Regolamento è unico e obbligatorio per il Comune e per tutti gli utenti, dal momento di entrata in vigore. Esso dovrà essere ritenuto parte integrante d'ogni contratto di fornitura del servizio, senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'Utente di averne copia gratuita all'atto della stipula del contratto o all'atto del suo rinnovo, o quando comunque ne faccia richiesta. Eventuali variazioni e/o integrazioni al presente Regolamento saranno rese note mediante comunicazione scritta all'ultimo indirizzo indicato dall'Utente o mediante messaggio in bolletta.

## SEZIONE II \_ ACQUEDOTTO \_ NORME GENERALI

### 2 Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si applicano le seguenti definizioni:

- *Allacciamento*: condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'alimentazione di uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione (presa) e termina al gruppo di misura (questo escluso).
- *Articolazione tariffaria*: parametri unitari della tariffa del servizio idrico, stabiliti secondo categorie di utenza e scaglioni di consumo.
- *Attacco*: apparato atto al collegamento del contatore da parte del Comune. Di norma rappresenta la parte finale dell'allacciamento. L'allacciamento può terminare con uno o più attacchi.
- *Attivazione della fornitura*: è l'avvio dell'alimentazione del punto di consegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione con gruppo di misura che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza.
- *Conguaglio*: procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta suddivisione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e della corretta applicazione delle relative tariffe.
- *Contratto di fornitura*: dichiarazione redatta dall'utilizzatore della risorsa idrica ed il Comune che impegna al rispetto del presente Regolamento.
- *Deflusso*: passaggio di acqua attraverso una tubazione e suoi accessori o apparecchiature.
- *Derivazione*: prelievo di parte dell'acqua da una condotta all'altra.
- *Disattivazione della fornitura*: sospensione dell'alimentazione del punto di riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte dell'Utente, o nei casi previsti dal Regolamento, con sigillatura o rimozione del gruppo di misura.
- *Disconnettere*: separare fisicamente due condotte o l'allacciamento dalla condotta principale.
- *Disdetta o recesso*: richiesta di cessazione del contratto di fornitura cui segue la chiusura del rapporto di utenza con il Titolare del contratto stesso.
- *Domiciliazione bancaria o postale*: pagamento delle fatture relative ai consumi idrici attraverso addebito automatico continuativo su conto corrente bancario o postale.
- *Impianto interno*: impianto di distribuzione dell'acqua a valle del punto di consegna. Tale impianto non rientra nelle competenze e nelle responsabilità del Comune, essendone esclusivamente responsabili il proprietario e/o l'Utente. Il Comune può effettuare controlli sugli impianti interni nei casi espressamente indicati nel Regolamento a fini di salvaguardia del servizio idrico. Nei confronti del Comune, il primo responsabile dell'impianto interno è l'Utente intestatario del contratto di fornitura, ed eventualmente il proprietario, quando diverso, in solido.
- *Limitatore di portata*: apparecchiatura in grado di limitare i consumi istantanei e/o giornalieri.
- *Livello di pressione*: misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.
- *Portata*: misura della quantità di acqua che passa nell'unità di tempo.
- *Pozzetto*: manufatto che consente l'accesso ad apparecchiature interrate.
- *Presa*: organo o punto di derivazione d'allacciamento dalla condotta principale. Nel caso di condotta principale posta in suolo pubblico la denominazione tipica è quella di "presa stradale".
- *Punto di consegna*: è il punto di confine fra l'impianto gestito dal Comune e l'impianto o gli impianti dell'Utente, dove il Comune consegna l'acqua all'Utente. Il punto di consegna è definito dal Comune e, salvo accordi diversi o diverse previsioni del presente Regolamento, è rappresentato dalla bocca di uscita del contatore di misura dei consumi fatturati, posto di norma al confine tra proprietà pubblica e privata. Per utenze preesistenti e contatori all'interno della proprietà privata, nel caso in cui siano state eseguite opere che impediscono una facile e corretta manutenzione

dell'allacciamento, il punto di consegna diventa il confine di proprietà, restando di competenza e responsabilità del privato proprietario la conduzione, la manutenzione e la vigilanza da manomissioni (quale ad esempio derivazione prima del contatore) del tratto di tubo che dal confine di proprietà giunge al contatore. Eventuali contatori installati a valle di quello utilizzato dal Comune per la misura dell'acqua fornita non sono mai considerati punti di consegna (ad esempio contatori divisionali di condomini).

- *Riattivazione*: ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa effettuata dal Comune per uno dei motivi di sospensione di cui al presente Regolamento.
- *Richiesta d'allacciamento*: richiesta fatta da chiunque ne abbia necessità a seguito della quale il Comune avvia la pratica per la realizzazione dei lavori di allacciamento.
- *Ripartizione dei consumi*: suddivisione fra i vari utilizzatori della risorsa idrica consumata, (e dei relativi costi) rilevata da un contatore posto a servizio di più unità immobiliari sprovviste di singolo contratto di fornitura stipulato direttamente con il Comune del servizio. Il Comune non effettua la ripartizione dei consumi e si limita a fatturare i consumi del contatore che ha definito come punto di consegna.
- *Sospensione della fornitura*: temporanea chiusura nell'erogazione della risorsa idrica.
- *Tipologia d'utenza*: categoria attribuita ad ogni contratto di fornitura in relazione all'utilizzo che s'intende effettuare della risorsa idrica.
- *Unità immobiliare*: singola unità abitativa o in cui si svolge attività economica all'interno di un immobile, così come stabilito nei regolamenti edilizi.
- *Utenze divisionali*: utenze situate all'interno di un condominio, servite da un unico contatore, con le quali il Comune non ha stipulato il contratto di fornitura. Il Comune non ha rapporti con gli Utenti delle utenze divisionali trovandosi queste a valle del punto di consegna che è rappresentato dal contatore generale con il quale viene misurata l'acqua da fatturare in relazione al contratto di fornitura.
- *Utenze raggruppate*: utenze servite da un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari.

### **3 Servizio di distribuzione dell'acqua**

- La fornitura dell'acqua è di norma effettuata a deflusso libero misurato da idonea apparecchiatura (contatore).
- Il Comune garantisce che l'acqua erogata presenti, al punto di consegna, le caratteristiche chimico-fisiche ed igienico-sanitarie previste dall'ordinamento vigente per le acque destinate al consumo umano, fatte salve le deroghe eventualmente concesse dall'Autorità competente.
- Il Comune può, nelle forme e nei modi stabiliti di volta in volta, stipulare contratti per la fornitura di acqua non potabile o, comunque, destinata ad usi per i quali non è richiesta la caratteristica di potabilità.
- Il Comune può inserire nella derivazione un limitatore di portata commisurato alle proprie disponibilità.

### **4 Tipi di fornitura**

1) Le forniture si distinguono in:

- a) forniture per uso pubblico, se destinate al soddisfacimento di necessità idriche della popolazione negli spazi pubblici e per le esigenze connesse all'erogazione di servizi pubblici essenziali, quali:
  - gli edifici e gli impianti comunali, provinciali, regionali e statali destinati a pubblici servizi e quelle alle quali le competenti Amministrazioni abbiano attribuito finalità di pubblica utilità e gestite direttamente dalle stesse;
  - le associazioni senza scopo di lucro (no-profit) che occupano a titolo gratuito immobili od impianti di proprietà della pubblica Amministrazione;
  - società partecipate dalla Pubblica Amministrazione che gestiscono a titolo gratuito immobili od impianti della Pubblica Amministrazione;
  - gli impianti antincendio a servizio della cittadinanza e degli edifici di cui sopra.
- b) forniture per uso privato, suddivise nelle seguenti categorie:
  - uso domestico – forniture di acqua potabile utilizzata per l'alimentazione, per i servizi igienici e per gli altri impieghi effettuati nelle unità abitative;
  - uso non domestico – forniture per uso idro-potabile nei locali destinati ad attività industriale, agricola, artigianale, commerciale e del settore terziario;
  - uso allevamenti – forniture per uso idro-potabile destinate ad attività di allevamento di animali dichiarate con idonea documentazione;
  - uso antincendio – forniture di acqua potabile attraverso una presa allo scopo predisposta, per lo spegnimento di incendi.

2) Gli impianti interni alle attività devono essere, di norma, separati in base all'uso.

3) Qualora ciò non sia possibile, l'attribuzione alla giusta categoria tariffaria sarà effettuato sulla base dell'uso prevalente. A tale scopo l'Utente dovrà dichiarare quale sia la prevalenza d'uso. Nel caso prevalga l'uso domestico, i vari scaglioni previsti dalla relativa tariffa saranno applicati in base al numero delle sole unità abitative (escluse, dunque, le unità immobiliari non adibite ad abitazione) distinte fra residenti e non residenti. In tal caso le quote fisse saranno applicate in base al numero delle unità abitative e tipologie di utenza.

4) Ove tecnicamente possibile, il Comune potrà imporre punti di consegna diversificati in base all'uso. Le forniture sono regolate dalle presenti norme e dalle condizioni speciali che, di volta in volta, possono essere fissate nei relativi contratti per la fornitura di acqua potabile.

### **5 Divieti e obblighi per gli Utenti**

1) È fatto assoluto divieto, pena l'immediata risoluzione del contratto di fornitura:

- rivendere a terzi dell'acqua erogata dal Comune;
- prelevare acqua dalle fontane e fontanelle pubbliche per usi diversi da quelli pubblici e, comunque, è vietato applicare alle bocche delle fontane e delle fontanelle tubi di gomma o d'altro materiale equivalente;
- prelevare acqua dalle bocche d'innaffiamento stradale e dei pubblici giardini, nonché di lavaggio delle fognature, se non da persone a ciò autorizzate e per gli usi cui tali prese sono destinate;
- prelevare acqua dagli idranti antincendio installati nelle strade se non per spegnimento d'incendi.

2) Gli utenti sono tenuti al rispetto dei seguenti obblighi:

- non rivendere o sub-fornire l'acqua a stabili o porzioni di stabili (anche se propri) non compresi nel contratto di fornitura;
- non alterare in qualsiasi modo gli apparecchi di presa e misura, conservandone intatti i sigilli, e dare tempestiva comunicazione al Comune nel caso di una loro eventuale rottura;
- autorizzare, permettere e facilitare in ogni tempo al personale del Comune o a suoi incaricati l'accesso ai contatori ed a tutti punti di diramazioni esterne ed interne per controllare lo stato degli impianti e l'esatta osservanza del Regolamento;
- eseguire, alle scadenze stabilite, i pagamenti da essi dovuti con le modalità che saranno indicate dal Comune.

### **6 Diritto di accesso alla fornitura**

- 1) Nelle strade e piazze ad uso pubblico dove già esiste una rete di distribuzione dell'acqua, il Comune, entro i limiti del quantitativo di acqua disponibile, è tenuto alla fornitura di acqua.
- 2) Il rifiuto della fornitura potrà essere opposto esclusivamente quando si riscontri un'oggettiva impossibilità di portata aggiuntiva nel punto della rete oggetto della richiesta, sia per insufficienza del diametro della condotta stradale, sia per condizioni di esercizio al contorno.
- 3) La fornitura può non essere concessa per impedimenti derivanti da mancata autorizzazione o concessione dell'ente proprietario o Comune della strada.

### **7 Estensione del servizio**

- 1) Le condotte, le reti ed ogni altro accessorio possono avere percorrenza in proprietà privata. In tale caso le attività del Comune nei confronti del proprietario sono regolate da appositi accordi e/o servitù di passaggio. In mancanza di questi, oltre alle norme di legge si dovrà tenere conto della situazione di fatto e della caratteristica di servizio pubblico rivestita dal Servizio Idrico Integrato. In ogni caso, deve essere salvaguardata l'integrità delle opere acquedottistiche pubbliche da parte di chiunque.
- 2) Nel caso la richiesta non possa essere soddisfatta, il Comune potrà eseguire l'intervento a fronte del versamento anticipato, da parte del richiedente, di un corrispettivo per il costo di realizzazione della tubazione stradale, fatto salvo eventuali contributi alla realizzazione da parte del Comune stesso e/o delle Amministrazioni Comunali del territorio interessato.
- 3) Nel caso di cui al precedente comma 2, qualora per eseguire l'allacciamento sia necessario collocare in opera condutture o apparecchiature su beni di proprietà di terzi, l'Utente dovrà provvedere a richiedere le necessarie autorizzazioni, sollevando il Comune da ogni e qualunque controversia che potesse insorgere.
- 4) Le tubazioni idriche stradali fino al punto di consegna, anche se costruite a spese o con il contributo degli utenti, rimangono di proprietà pubblica.

### **8 Interruzioni e limitazioni del servizio**

- 1) Il Comune garantisce un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni.
- 2) Il Comune non assume responsabilità per il mancato o ridotto apporto di acqua alle utenze conseguente ad eventi di forza maggiore o a eventuali esigenze tecniche connesse al ripristino e/o mantenimento del buon funzionamento del sistema di distribuzione dell'acqua.

- 3) Il Comune si impegna, nel caso di interruzioni legate ad interventi sulla rete, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
- 4) Le utenze che per loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, devono provvedere a propria cura e spese all'installazione di un adeguato impianto di riserva.
- 5) In nessuno dei casi sopraesposti l'Utente avrà diritto ad abbuoni o risarcimento di danni.

## **ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

- 1) Per la realizzazione delle opere costituenti l'allacciamento il soggetto interessato è tenuto ad inoltrare domanda ed a versare al Comune il contributo di allacciamento, a lavoro eseguito.
- 2) Il contributo di allacciamento è dovuto in caso di nuovo allacciamento o di variazione di allacciamento esistente richiesto dall'Utente o imposto dal Comune nei casi specificati nel Regolamento. Sono previste le seguenti spese forfettarie per le tipologie di lavoro di seguito elencate:
  - a. Installazione nuovo contatore: € 80,00 (tariffa da considerarsi valida solo nel caso in cui non debbano essere eseguiti interventi idraulici specifici per i quali è prevista la redazione di un preventivo di spesa, come descritto nel punto 5 del presente articolo);
  - b. Riattivazione o disattivazione contatore già installato: € 50,00.
- 3) Il pagamento del contributo non determina alcun titolo di proprietà in capo all'Utente sulle opere realizzate.
- 4) La domanda di allacciamento deve essere presentata al Comune attraverso i canali di contatto messi a disposizione dei clienti dal Comune stesso (sportello, corrispondenza o fax, mail).
- 5) La domanda di allacciamento non è impegnativa per le parti. Essa comunque decade qualora il preventivo stilato non sia definitivamente accettato dal richiedente. L'accettazione del preventivo impegna l'Utente al pagamento del lavoro richiesto.
- 6) Nel caso in cui, per eseguire l'allacciamento, sia necessario collocare in opera condutture o apparecchi su beni di proprietà, prima dell'inizio dei lavori l'Utente dovrà dichiarare il proprio assenso e di aver ottenuto le necessarie autorizzazioni da terzi sollevando il Comune da ogni e qualunque controversia che potesse insorgere.
- 7) Alla domanda di allacciamento dovranno essere allegati, da parte del richiedente, i documenti specificati nel modulo fornito dal Comune. Il Comune definisce la modulistica relativa alle pratiche di allacciamento, le modalità di consegna e/o spedizione e fornisce all'Utente le necessarie istruzioni.
- 8) I tempi massimi di esecuzione dei lavori, salvo casistiche ritenute urgenti da valutare al momento della richiesta, sono:
  - a. Richiesta allacciamento nuova utenza: 60 giorni (se la documentazione richiesta è completa);
  - b. Richiesta disattivazione o riattivazione utenza: 30 giorni;
  - c. Richiesta sostituzione contatore: 30 giorni;
  - d. Richiesta controllo contatore: 30 giorni.
  - e.

### **10 Preventivo**

- 1) A seguito della richiesta di allacciamento e di ogni altra richiesta che preveda il pagamento di un corrispettivo a carico del richiedente, il Comune provvederà, se richiesto dall'Utente, ad effettuare un preventivo economico- tecnico dei lavori necessari che sarà consegnato al richiedente stesso.
- 2) Nel preventivo saranno indicati i corrispettivi richiesti, le modalità tecniche e i tempi d'esecuzione del lavoro, gli adempimenti necessari da parte del richiedente e la documentazione che lo stesso dovrà fornire.
- 3) Il preventivo avrà validità 6 mesi dalla data di comunicazione all'Utente.

### **11 Contratto di fornitura**

- 1) La fornitura dell'acqua è concessa a seguito di richiesta di attivazione della stessa.
- 2) L'Utente interessato all'attivazione di un'utenza idrica nuova, o precedentemente cessata per disdetta da parte del precedente intestatario, o cessata negli altri casi previsti dal Regolamento, dovrà provvedere alla compilazione del modulo dichiarativo per l'attivazione della fornitura a suo nome.
- 3) Il richiedente, nell'esprimere la volontà di effettuare un nuova attivazione, una cessazione o un subentro, si assume ogni responsabilità circa le conseguenti azioni di attivazione, disattivazione, corretta intestazione o cambio di intestazione del punto di consegna che il Comune eseguirà con presunzione di buona fede.
- 4) Indipendentemente da chi abbia effettuato la domanda di allacciamento e da chi abbia pagato al Comune i corrispettivi relativi, il contratto di fornitura è intestato come segue:

- a) per la fornitura dell'acqua ad una singola unità immobiliare, al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che detiene od occupa l'immobile entro il quale deve essere utilizzato il servizio;
  - b) per la fornitura dell'acqua ad un immobile composto da più appartamenti, alla persona fisica o giuridica che fa richiesta di fornitura e si intesta il contratto. Gli altri proprietari e conduttori saranno comunque tenuti in solido per quanto dovuto in dipendenza della fornitura del servizio. In caso di Condomini regolarmente costituiti, il contratto di fornitura sarà intestato al Condominio attraverso la figura dell'amministratore, a termini di legge;
  - c) per la fornitura dell'acqua per uso edilizio, all'impresario edile o al proprietario della costruzione. L'intestatario del contratto ha l'obbligo di chiedere la cessazione dello stesso a ultimazione lavori e comunque entro la scadenza della concessione edilizia. In ogni caso il Comune resta sollevato da ogni responsabilità connessa alla mancata richiesta di cessazione della fornitura nei termini sopra previsti.
- 5) È fatto obbligo all'Utente di comunicare al Comune ogni modificazione, successivamente intervenuta, che comporti una variazione alle condizioni dichiarate in origine.
- 6) Per l'attivazione di utenze relative ad attività produttive (industriali, agricole, artigianali, commerciali ecc.), sia continuative che stagionali, l'Utente deve dichiarare, in fase di contratto, la portata massima richiesta in rapporto alle reali necessità. Il Comune installerà un misuratore idoneo alla portata massima richiesta, senza che questo costituisca impegno di minimo garantito.

## **12 Durata del contratto**

- 1) Il contratto di fornitura decorre, ai fini della fatturazione, dalla data di apertura del contatore.
- 2) I contratti per la fornitura dell'acqua hanno come scadenza il 31 dicembre dell'anno di dichiarazione e sono confermati tacitamente di anno in anno, salvo disdetta.
- 3) Il Comune, in casi particolari come esposizioni, fiere, spettacoli, cantieri e simili, ha facoltà di concedere l'uso temporaneo dell'acqua, previo pagamento di una somma determinata in relazione agli usi dichiarati e/o ai consumi di utenze analoghe.
- 4) Qualora il Comune lo ritenga opportuno potrà imporre, anche nei casi di cui al comma 3, l'erogazione a contatore, applicando le tariffe in vigore per gli usi extradomestici e gli eventuali contributi di allacciamento, nonché gli eventuali costi delle opere ed apparecchiature richieste per la tutela dei requisiti di qualità dell'acqua.

## **13 Recesso, subentro**

- 1) Gli utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura devono darne comunicazione al Comune attraverso i canali di contatto appositamente messi a disposizione.
- 2) La disdetta comporta la chiusura del contatore e la contemporanea effettuazione della lettura di cessazione, la cessazione del rapporto contrattuale, l'emissione dell'ultima fattura a saldo dei consumi fino al giorno della chiusura del contatore.
- 3) L'emissione dell'ultima fattura a saldo non esime l'Utente dal pagamento di eventuali somme che risultassero dovute per situazioni pregresse.
- 4) Il Comune deve essere messo in condizione di operare la disattivazione; pertanto, nel caso in cui il contatore non sia ubicato in posizione accessibile, il recedente dal contratto deve garantire l'accesso al contatore al personale autorizzato dal Comune.
- 5) Il venire meno della condizione di cui al comma precedente annulla, a tutti gli effetti di legge, la volontà di disdetta espressa dall'Utente, che rimane Titolare dell'utenza e responsabile di eventuali consumi e danni da chiunque causati.
- 6) Il Titolare di un'utenza deve comunicare il recesso dal contratto di fornitura quando si trasferisce o lascia ad altri il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, dell'immobile. In questo caso non vi potrà essere la continuità di erogazione in quanto, a seguito della disattivazione della fornitura per recesso, un eventuale nuovo Utente dovrà stipulare un nuovo contratto richiedendo l'attivazione della fornitura che verrà eseguita dal Comune.
- 7) Si ha subentro contestuale (voltura) dell'utenza idrica quando un nuovo soggetto stipula un contratto d'utenza relativo ad un punto di consegna con fornitura già attiva intestata ad altro Utente.
- 8) Il nuovo soggetto nel momento della richiesta di voltura si assume la responsabilità circa la volontà di recesso del precedente intestatario e comunica la lettura del contatore (lettura di subentro) che sarà lettura finale per il precedente intestatario e lettura iniziale per il nuovo intestatario. Nel caso il subentrante non sia in grado di effettuare la lettura di subentro il Comune invierà un proprio letturista, con oneri a carico del subentrante.
- 9) In caso d'omessa comunicazione della variazione predetta risponderanno in solido degli obblighi contrattuali sia i nuovi utenti di fatto che il precedente Utente; resta ferma per il Comune la facoltà di procedere alla sospensione della fornitura.
- 10) Il subentro dell'utenza idrica decorre dalla data di richiesta da parte del nuovo Utente oppure dalla data della lettura di subentro se eseguita dal Comune.
- 11) I consumi fino al giorno della voltura saranno addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione dell'ultima fattura a saldo.

#### **14 Subentro a persona deceduta**

- 1) L'istituto del subentro, riservato al coniuge o agli eredi o a persona convivente alla data dell'evento costituente presupposto del subentro stesso, non comporta alcuna spesa.
- 2) Il subentrante si assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario e dovrà provvedere ad effettuare una nuova dichiarazione utilizzando la modulistica messa a disposizione dal Comune.

#### **NORME TECNICHE**

#### **15 Norme per l'esecuzione degli allacciamenti**

- 1) Spetta al Comune realizzare, direttamente ov mediante esecutori autorizzati, le opere per l'allacciamento dell'utenza dalla derivazione dalla rete sino al punto di consegna.
- 2) Il Comune determina il punto di derivazione della presa, i diametri e l'ubicazione delle diramazioni fino al contatore, nonché il tipo ed il diametro del contatore.
- 3) Qualora l'esecuzione dei lavori sia rimandata, esclusivamente per motivi imputabili all'Utente, oltre 6 mesi, il Comune ha facoltà di procedere all'aggiornamento dei costi d'opera.

#### **16 Manutenzione degli allacciamenti**

- 1) Il Comune rimane responsabile della manutenzione delle canalizzazioni idriche messe in opera, fino al punto di consegna, e potrà disporre anche per eventuali altri allacciamenti d'utenza.
- 2) Le tubazioni idriche stradali fino al punto di consegna, anche se costruite a spese o con il contributo degli utenti, rimangono di proprietà pubblica, come pure le derivazioni e gli allacciamenti costruiti con contributo degli utenti.
- 3) Il Comune può intervenire in qualsiasi momento sulle opere di cui ai commi precedenti, al fine di effettuare attività di conduzione e manutenzione dell'acquedotto.
- 4) Spettano altresì unicamente al Comune tutte le manovre, verifiche, manutenzioni e riparazioni sulle derivazioni, dalla presa stradale fino al punto di consegna compreso.

#### **17 Misura dell'acqua**

- 1) Il volume di acqua erogata è accertato a mezzo di misuratore (contatore).
- 2) Dietro richiesta dell'Utente, qualora non fosse diversamente possibile, il Comune potrà collocare un unico contatore per gli impianti che servono più edifici o unità immobiliari e per le utenze condominiali. In tali casi l'intestatario del contratto ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al Comune qualsiasi variazione del numero delle unità immobiliari servite e del loro uso.

#### **18 Installazione degli apparecchi di misura**

- 1) Gli apparecchi di misura devono essere collocati, di norma, sul confine di proprietà, in un luogo stabilito dal Comune, sentito l'Utente.
- 2) Nel caso di condotte di distribuzione posate in proprietà privata, il contatore sarà posto nelle immediate vicinanze della condotta, compatibilmente con le esigenze tecniche.
- 3) Tutti i contatori sono provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dal Comune.
- 4) L'Utente o il richiedente l'allacciamento deve mettere a disposizione del Comune lo spazio necessario alla posa degli apparecchi di misura, facendo eseguire a sue spese i pozzetti, le nicchie, gli armadietti ed i rivestimenti necessari per assicurare la protezione degli impianti e del gruppo di misura. Tutte le opere di alloggiamento e protezione del contatore restano di proprietà del privato.
- 5) Le dimensioni minime degli alloggiamenti sono suggerite dal Comune, che potrà inoltre stabilire ulteriori parametri, al fine di consentire un facile ed agevole accesso al proprio personale e di rendere facilmente visibili i quadranti dei contatori per il personale addetto alla lettura.
- 6) L'Utente ha l'obbligo di mantenere sempre accessibili, sgombri e puliti gli alloggiamenti dei misuratori, per facilitare l'ispezione da parte del personale del Comune; ogni mutamento dello stato dei luoghi, tale da incidere sull'accessibilità e sicurezza del contatore, dovrà ottenere preventivamente il consenso del Comune. Resta comunque ferma ogni responsabilità dell'Utente o del proprietario dell'immobile in caso di mancata o non tempestiva comunicazione al Comune delle modifiche ambientali apportate.
- 7) Nella nicchia o nel pozzetto dove è installato il contatore devono sussistere esclusivamente gli impianti installati dal Comune e le opere di collegamento private, necessarie per la conduzione dell'acqua all'Utente. In caso di accertata inosservanza di tale disposto, l'Utente dovrà provvedere immediatamente ed a sue spese al ripristino dell'impianto.
- 8) Il Comune ha la facoltà di cambiare gli apparecchi di misura quando lo ritenga opportuno, a proprio insindacabile giudizio, senza addebiti per l'Utente. Nel caso in cui l'Utente o suo delegato non fosse presente al cambio, il contatore dovrà essere reso disponibile per una verifica di lettura fino al giorno di scadenza del pagamento della bolletta contenente la lettura di sostituzione.

## **19 Spostamento degli apparecchi di misura e degli allacciamenti**

- 1) L'Utente può richiedere lo spostamento del contatore. Tale intervento sarà realizzato dal Comune o suo incaricato, previa verifica della compatibilità tecnica della collocazione richiesta e previa accettazione del preventivo, fermo restando l'obbligo per l'Utente di eseguire direttamente ed a sue spese le necessarie opere di adeguamento e collegamento all'interno della proprietà privata.
- 2) Il Comune ha la facoltà di imporre, a spese dell'Utente, il cambiamento di posto del contatore qualora questo, per esigenze di maggior sicurezza, ambientali o di adeguamento degli impianti a nuove normative, venga a trovarsi in luogo non idoneo, o quando la posizione dell'allacciamento, per tutta la parte di percorrenza in proprietà privata, non consenta una facile verifica e/o una corretta e tempestiva manutenzione (ad esempio quando sopra l'allacciamento siano state eseguite opere tali da impedire un corretto e tempestivo intervento).
- 3) L'Utente è tenuto ad eseguire le modifiche richieste entro i limiti di tempo che gli sono prescritti, salvo comunicazione al Comune di eventuali impedimenti che ritardino l'esecuzione dei lavori.
- 4) In caso di inadempienza, il Comune ha facoltà di procedere all'esecuzione d'ufficio dei lavori di propria competenza, cioè fino al gruppo di misura, con addebito dei costi sostenuti nella prima fatturazione utile.
- 5) Il Comune non è responsabile della mancata fruizione del servizio idrico da parte dell'Utente dovuta al mancato tempestivo collegamento.
- 6) A seguito dello spostamento del contatore, l'Utente dovrà a propria cura e spese provvedere al collegamento degli impianti interni al contatore stesso nella nuova posizione.

## **20 Custodia degli apparecchi di misura**

- 1) L'Utente è consegnatario e custode delle apparecchiature di misura dell'acqua e di tutti gli accessori, compresi i sigilli di garanzia e, pertanto, risponde della loro buona conservazione e di ogni danno ad essi arrecato per:
  - inadeguatezza degli alloggiamenti, anche in relazione alla protezione dal gelo,
  - mancate custodia e manutenzione.
- 2) La manomissione dei sigilli apposti dal Comune, ivi compresi quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua in caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi, comporterà il pagamento, da parte dell'Utente, delle spese di risigillatura, del costo dell'acqua nel frattempo consumata, oltre ad eventuali ulteriori danni. Il Comune si riserva inoltre il diritto di denunciare il fatto alle competenti autorità, qualora nella manomissione si riscontri fatto doloso.

## **21 Guasti agli apparecchi di misura**

- 1) Qualora l'Utente rilevi la presenza di guasti o di palese imperfetto funzionamento del contatore, lo stesso ha l'obbligo di darne immediata comunicazione al Comune, in modo che possa provvedere alle necessarie riparazioni.
- 2) Nel caso in cui il contatore dovesse risultare deteriorato o illeggibile per cause non imputabili all'Utente, verrà sostituito a cura e spese del Comune.
- 3) Le spese per le riparazioni e le eventuali sostituzioni degli apparecchi di misura e degli accessori, nei casi in cui il guasto sia dovuto a dolo o a incuria, sono a carico dell'Utente.
- 4) In caso di contatore fermo o mal funzionante per manomissione o per altra causa, nonché in caso di manomissione del sigillo di garanzia apposto dal Comune, i consumi non misurati saranno ricostruiti sulla base dei consumi storici dell'utente stesso rilevati negli ultimi tre anni.

## **22 Verifiche del funzionamento del contatore**

- 1) È suggerito all'Utente di verificare periodicamente il contatore allo scopo di individuare eventuali anomalie e, in particolare, per intervenire direttamente e con la massima sollecitudine in caso di consumi eccessivi d'acqua dovuti a perdite occulte a valle del contatore stesso.
- 2) Qualora l'Utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore, può richiedere la verifica del corretto funzionamento. La verifica è effettuata dal Comune con proprio personale e proprie attrezzature, o per mezzo di ditte esterne appositamente incaricate.
- 3) Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, l'Utente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo per la verifica effettuata. Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre i limiti di tolleranza predetti, il costo della verifica sarà a carico del Comune, che provvederà anche, a proprie spese, alla sostituzione del contatore.
- 4) Il Comune procederà al ricalcolo dei consumi e al rimborso degli eventuali maggiori importi addebitati dal momento in cui si è verificata l'anomalia, se determinabile, fino ad un massimo di 365 giorni prima della verifica. Il rimborso è determinato sulla base dell'errore percentuale rilevato in sede di verifica.

## **23 Verbali di posa, rimozione e sostituzione del contatore**

- 1) All'atto della messa in opera, rimozione o sostituzione dell'apparecchio misuratore è redatto un verbale: in tale verbale sono menzionati il tipo di apparecchio, la caratteristica, il numero di

matricola, il consumo registrato nonché il motivo della sostituzione o rimozione e le eventuali irregolarità riscontrate.

- 2) Gli apparecchi misuratori non possono essere rimossi, spostati o sostituiti se non per disposizioni del Comune ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

#### **24 Verifica del livello di pressione**

- 1) I parametri di erogazione del servizio idrico sono misurati al punto di consegna.
- 2) L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in corrispondenza del punto di consegna.
- 3) La verifica sarà effettuata da personale del Comune o da personale incaricato alla presenza dell'Utente previo appuntamento.
- 4) Qualora la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, in funzione del luogo, delle caratteristiche della rete, dei consumi nonché della posizione altimetrica del contatore, l'Utente è tenuto al pagamento di un corrispettivo.
- 5) L'installazione di eventuali riduttori necessari per la regolazione della pressione sono a carico dell'utente, così come la loro sostituzione in caso di accertato malfunzionamento.

#### **25 Bocche antincendio**

- 1) Le bocche antincendio ad uso privato sono di norma situate all'interno delle proprietà e fanno parte della rete antincendio privata sulla quale non ha competenza il Comune.
- 2) Tali bocche possono essere aperte esclusivamente in caso di incendio o per la periodica verifica.
- 3) Non è consentito prelevare da queste prese per usi diversi, se non preventivamente autorizzati dal Comune. Un uso di tali impianti diverso da quello consentito ai sensi del presente articolo, sarà sanzionato con una penale corrispondente al volume di acqua consumata impropriamente moltiplicato per il doppio della tariffa eccedenza, fatti salvi gli oneri per eventuali danni causati al Comune.
- 4) È obbligatoria l'installazione di un idoneo misuratore a spese dell'Utente.
- 5) Per impianti antincendio preesistenti, non dotati di un misuratore per l'acqua prelevata ad uso antincendio, ma con presenza di una valvola in posizione chiusa e munita di sigillo, la bocca di uscita della valvola stessa rappresenta il punto di consegna.
- 6) Tale valvola potrà essere aperta dall'Utente solo in caso di incendio o di prova periodica dell'impianto e la sua apertura dovrà essere immediatamente comunicata al Comune che provvederà alla risigillatura.
- 7) Nel caso in cui l'Utente abbia la necessità o l'obbligo di mantenere tale valvola aperta, dovrà fare richiesta al Comune di modifica dell'impianto e di posa del contatore pagando i relativi costi.
- 8) Per impianti antincendio preesistenti, non dotati di un misuratore per l'acqua prelevata ad uso antincendio e dove non sia neppure stata collocata una valvola chiusa nel punto di consegna (quindi allacciamento diretto dalla condotta stradale fino alle bocche antincendio private), il punto di consegna viene identificato nel confine di proprietà.
- 9) Nelle more dell'installazione del contatore il Comune si riserva di munire di propri sigilli le bocche private al fine di evitare prelievi abusivi.
- 10) L'Utente ha l'obbligo di dichiarare il tipo ed il numero di bocche antincendio o altri sistemi equivalenti collegate a ciascun punto di consegna e l'eventuale presenza di vasche di accumulo.

#### **26 Vigilanza degli impianti e delle apparecchiature private; responsabilità dell'Utente**

- 1) Il Comune ha sempre il diritto di far ispezionare in qualsiasi momento gli impianti e gli apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua all'interno di proprietà private. Tali ispezioni sono effettuate dal personale del Comune o dallo stesso incaricato.
- 2) I dipendenti e/o gli incaricati del Comune possono accedere alla proprietà privata, sia per le periodiche verifiche dei consumi, sia per accertare alterazioni o guasti nelle condutture ed agli apparecchi misuratori e, comunque, per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, sia in relazione al presente Regolamento che ai patti contrattuali.
- 3) In caso di opposizione o di ostacolo, il Comune si riserva il diritto di sospendere immediatamente l'erogazione del servizio, previa diffida scritta, fino a quando le verifiche abbiano avuto luogo e sia stata accertata la perfetta regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi o indennizzi di sorta da parte dell'Utente. La diffida non è richiesta ove ricorrano speciali ed eccezionali circostanze. Restano comunque fermi gli obblighi contrattuali di entrambe le parti e salva ogni riserva di esperire ogni altra azione a norma di legge da parte del Comune.
- 4) Resta infine salvo il diritto del Comune di risolvere il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato previa regolare notifica di messa in mora e d'intimazione a provvedere nel termine di 60 giorni.
- 5) L'Utente è tenuto a rimborsare le spese di riparazione per i danni provocati per sua colpa e inosservanza di quanto sopra.

- 6) L'Utente è altresì tenuto ad adottare tutti gli accorgimenti necessari a mantenere gli impianti di distribuzione interna in stato di buona conservazione ed in ogni caso nell'originario stato di idoneità che ha determinato l'ottenimento della fornitura.
- 7) Il Comune non può essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti negli impianti idrici privati.

## **NORME PER L'ADDEBITO DEI CONSUMI**

### **27 Tariffe in vigore**

- 1) La tariffa del servizio costituisce il corrispettivo del Servizio Idrico Integrato.
- 2) Le tariffe, articolate per tipologia d'uso e fascia di consumo, sono determinate dal Comune, che può modificare annualmente l'articolazione tariffaria.

### **28 Determinazione dei consumi e fatturazione**

- 1) La rilevazione dei consumi idrici avviene sulla base della lettura periodica dei contatori;
- 2) L'Utente ha l'obbligo di consentire e facilitare, al Comune o ad un suo incaricato, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.
- 3) L'acqua è fatturata all'Utente in ragione del consumo misurato dal contatore, oppure, ai sensi del presente articolo, dal consumo stimato.
- 4) Agli effetti della determinazione dei consumi è considerato soltanto l'intero metro cubo rilevato dalla lettura del contatore, trascurando le frazioni di metro cubo.
- 5) Il Comune può emettere nel corso dell'anno bollette di acconto o di anticipo sul consumo. Dopo la lettura del contatore sarà effettuato il conguaglio addebitando o accreditando all'Utente la differenza tra l'effettivo consumo indicato dal contatore e quello presunto addebitato con le bollette di acconto o di anticipo.
- 6) I consumi di acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici dell'Utente. Nel caso in cui non sia stato possibile effettuare la lettura del contatore per più annualità consecutive e l'utente non abbia riconsegnato la cartolina di autolettura verrà addebitato un consumo in acconto di mc 25..
- 7) In caso d'impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'Utente, sarà rilasciata dagli incaricati una cartolina con avviso per effettuare la autolettura; la mancata comunicazione dell'autolettura comporterà l'addebito di un consumo stimato.

### **29 Pagamenti e addebiti in caso di ritardato pagamento**

- 1) Il pagamento delle forniture deve essere effettuato dall'Utente in base alle fatture che gli sono periodicamente inviate, nei tempi indicate sulle fatture stesse.
- 2) Le fatture, oltre all'ammontare dei consumi rilevati, calcolate in base alle tariffe in vigore, comprendono gli importi dovuti dall'Utente per imposte, tasse, quota fissa, penalità, arretrati e quant'altro sia dovuto dall'Utente.
- 3) Nei casi di ritardato pagamento della fattura, il Comune applica gli interessi di mora, addebitandoli su successiva fattura.
- 4) Trascorsi 30 giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Comune provvederà ad inviare all'Utente n. 2 solleciti di pagamento.
- 5) Trascorsi altri 30 giorni di calendario dal sollecito, senza che sia intervenuto il pagamento, è prevista l'iscrizione a ruolo coattivo, delle somme dovute e non versate.
- 6) L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni comunque derivanti dalla sospensione dell'erogazione né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.
- 7) Nel caso di contatore non accessibile per responsabilità dell'Utente o nel caso in cui a seguito di verifica dei sigilli il contatore risultasse abusivamente aperto il Comune potrà effettuare la disattivazione della fornitura mediante le soluzioni ritenute più idonee.

### **30 Casi di sospensione della fornitura e disciplina della risoluzione del contratto**

- 1) Il Comune si riserva il diritto di sospendere la fornitura del servizio per cause di forza maggiore e necessità di lavori o per sopperire a fabbisogni d'emergenza idrica, senza che l'Utente possa avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta, impegnandosi comunque ad informare preventivamente gli utenti delle interruzioni del servizio.
- 2) La fornitura può inoltre essere sospesa per le seguenti cause:
  - mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o subentri;
  - utilizzo della risorsa idrica per un immobile o un uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto;
  - prelievi abusivi;
  - cessione dell'acqua a terzi;
  - irregolarità nell'installazione degli impianti in proprietà privata;
  - opposizione dell'Utente al controllo e alla lettura del contatore da parte del Comune;
  - opposizione dell'Utente al controllo dell'impianto interno da parte del Comune;

- in caso di pericolo per persone o cose o di pregiudizio all'erogazione del Servizio idrico;
  - manomissione del contatore e delle opere di proprietà demaniale affidate al Comune, compresa la manomissione dei sigilli del contatore stesso;
  - allacciamento diretto senza contatore.
- 3) La sospensione sarà disposta dopo 30 giorni dal preavviso contenente l'invito a regolarizzare la situazione.
- 4) Trascorsi 30 giorni dalla sospensione del servizio, senza che l'Utente abbia provveduto a regolarizzare la propria situazione, facendo venire meno la causa della sospensione, il contratto si intende risolto per inadempimento e il Comune potrà rimuovere il contatore con oneri a carico dell'Utente.

### **31 Fughe**

- 1) L'utente deve porre la massima cura nella ricerca ed immediata eliminazione di guasti e altre anomalie in genere nei propri impianti e apparecchiature, che possano provocare dispersioni di acqua e/o elevati consumi.
- 2) In caso di fughe occulte nella rete privata, l'utente può avanzare richiesta di revisione del maggiore consumo effettuato, sulla base dei consumi delle 3 annualità precedenti;
- 3) Occorre evidenza della fuga, documentata con materiale fotografico, video, ecc. ed è fatto obbligo all'utente di informare tempestivamente il Comune in modo che lo stesso potrà effettuare un sopralluogo per verificare l'effettiva presenza di una fuga e la sua causa.

## **DISPOSIZIONI FINANZIARIE**

### **32 Tariffa di fognatura e depurazione**

- 1) L'Utente allacciato alla pubblica fognatura è tenuto a pagare, nei modi e nei tempi previsti dal Comune, la tariffa del servizio comprensiva della quota di fognatura e depurazione, quest'ultima se dovuta, determinata sulla base del tariffario vigente.
- 2) L'addebito della tariffa di fognatura e depurazione è effettuato con la stessa bolletta con cui è addebitato il servizio acquedotto.
- 3) Ai fini del calcolo della tariffa, il volume di acqua scaricato in fognatura è determinato con le modalità di seguito indicate:
  - a) per gli scarichi di acque reflue domestiche e assimilate provenienti da utenze allacciate al pubblico acquedotto, la quantità di acqua scaricata è determinata in misura pari al volume di acqua fatturato.
  - b) per gli scarichi di acque reflue industriali provenienti da utenze allacciate al pubblico acquedotto e che non prelevano da altre fonti, la quantità di acqua scaricata si assume pari al volume di acqua fatturato.
- 4) La quantificazione, l'imposizione, la riscossione ed il contenzioso relativi alla tariffa sono soggette alle disposizioni di legge vigenti.

## **SEZIONE III \_ INFORMAZIONI UTILI**

### **33 Tutela della privacy**

I dati personali raccolti nell'ambito dei procedimenti disciplinati dal presente Regolamento saranno oggetto di trattamento ai sensi di quanto disposto dagli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale, con o senza ausilio di mezzi elettronici. Titolare del trattamento è il Comune di Fanano con sede in Piazza G. Marconi n. 1 - P.IVA 00562780361

### **34 Modalità di pagamento**

Il Comune prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:

- presso tutti gli uffici postali;
- tramite domiciliazione bancaria o postale - SEPA;
- presso tutti gli sportelli bancari (il retrobolletta riporta le banche presso le quali il servizio di pagamento è consentito);

E' prevista la possibilità di pagare gli importi dovuti in contanti presso gli sportelli dedicati indicati nel retrobolletta.

L'utente può inoltre richiedere il pagamento rateizzato della fattura come meglio specificato nel vigente Regolamento delle Entrate del comune di Fanano.

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di scadenza deve essere fissato ad almeno 15 giorni dalla data di emissione della bolletta.

Nel caso in cui la bolletta venga recapitata a meno di 7 giorni dalla data di scadenza, il Comune, su richiesta, anche telefonica, dell'utente, posticipa tale data di 10 giorni.

### **35 Rettifiche di fatturazione**

Il Comune, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

La restituzione degli importi pagati in eccesso può avvenire mediante richiesta di rimborso scritta da parte dell'utente stesso (corredata da copia di un documento di identità e le coordinate bancarie – IBAN – su cui effettuare il rimborso stesso), oppure mediante compensazione di eventuali successive fatturazioni.

Si considerano errori di fatturazione esclusivamente quelli derivanti da letture errate effettuate dal Comune (escluse le letture stimate), gli addebiti di lavori o diritti fissi non dovuti, l'addebito di quote fisse o componenti tariffarie o imposte errate.

### **36 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici e telefonici**

Il Comune, in relazione alle attuali esigenze dell'utenza, garantisce sul territorio di competenza la presenza di uno sportello fisico.

Il Comune garantisce, attraverso lo sportello, un orario di accesso al servizio nei giorni feriali dal lunedì al sabato, nell'intervallo orario 9.00 – 13.00.

L'ubicazione e l'orario di apertura dello sportello sono indicati nella bolletta.

### **37 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza, posta elettronica, web – Servizio informazioni**

Per informazioni su contratti, volture, allacciamenti, rettifiche letture e consumi, fatturazione, etc. il Comune assicura un servizio telefonico clienti con operatore, tramite il numero telefonico 0536/68803, il fax 0536/68954 o all'indirizzo mail: [tributi@comune.fanano.mo.it](mailto:tributi@comune.fanano.mo.it)

### **38 Consigli al consumatore**

L'acqua è un bene prezioso: per gli uomini, per gli animali, per l'agricoltura e per l'industria.

Generazioni di persone l'hanno cercata, desiderata, invocata. Oggi, finalmente, questo desiderio è diventato una realtà di cui non ci si rende conto: infatti, aprire il rubinetto è diventato un gesto normale, abituale, di tutti i giorni. Quando usiamo questo prezioso liquido, dobbiamo ricordare che è un bene esauribile e che quindi è un preciso dovere di tutti non sprecarlo.

Ecco alcuni consigli che permettono di iniziare subito a risparmiare l'acqua:

- munire i rubinetti di frangigetti in modo da diminuire l'uscita dell'acqua;
- controllare il rubinetto a galleggiante del wc per verificare che non ci siano perdite;
- non lasciar scorrere inutilmente l'acqua del rubinetto, ma aprirlo solo quando è necessario;
- preferire la doccia al bagno, perché per ogni doccia si utilizzano 30 - 50 litri d'acqua invece di 150 - 180;
- se, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore "gira", chiamare una ditta specializzata (non il Comune, che risponde solo fino all'arrivo dell'acqua allo strumento di misurazione), che sia in grado di controllare eventuali guasti o perdite nella tubatura privata, per poi comunicare al Comune eventuali riparazioni effettuate e conseguenti consumi anomali;
- far controllare spesso gli impianti domestici da personale specializzato;
- innaffiare le piante il mattino o al tramonto, e riciclare, se possibile, l'acqua del lavaggio delle verdure per le piante d'appartamento;
- utilizzare lavatrici o lavastoviglie solo a pieno carico, e ricordarsi di inserire il programma economizzatore se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche.

### **39 Custodia del contatore**

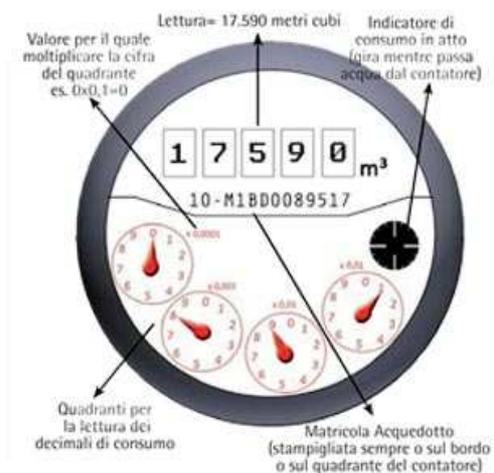
La custodia del contatore idrico è a cura del cliente.

Si ricorda, pertanto, di proteggere adeguatamente il contatore rivestendolo con materiale isolante, quale poliuretano espanso o polistirolo. I contatori più a rischio sono quelli esposti alle variazioni climatiche, collocati in locali, nicchie, armadietti, pozzetti all'esterno dei fabbricati o in abitazioni raramente utilizzate.

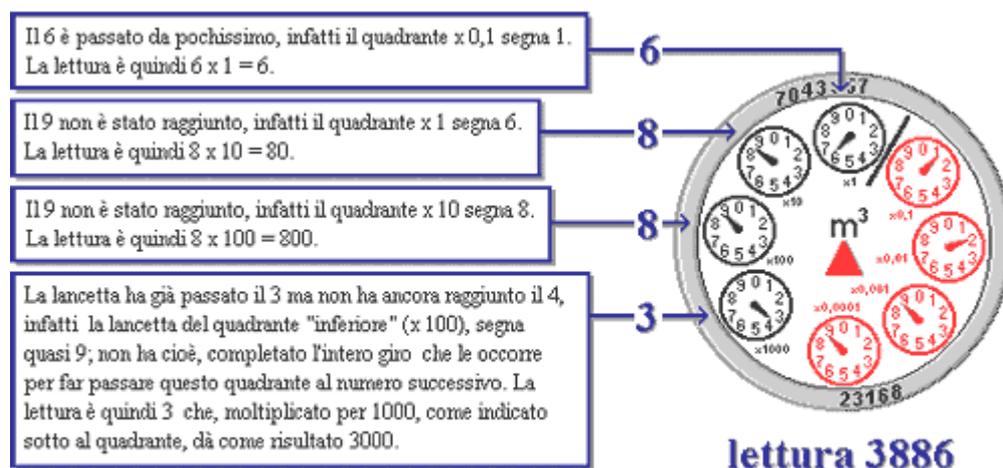
Per i contatori posti in fabbricati disabitati è consigliabile chiudere il rubinetto a monte del contatore e provvedere allo svuotamento dell'impianto.

## 40 Lettura del contatore – indicazioni utili

Contatori di nuova generazione:



Contatori di vecchia generazione



### INDIRIZZI UTILI

**Comune di Fanano**

Piazza Marconi, 1

41021 Fanano (MO)

Tel 0536/68803 – Fax 0536/68954

mail: [tributi@comune.fanano.mo.it](mailto:tributi@comune.fanano.mo.it) - [servizitecnologici@comune.fanano.mo.it](mailto:servizitecnologici@comune.fanano.mo.it)

pec: [comune@cert.comune.fanano.mo.it](mailto:comune@cert.comune.fanano.mo.it)