

*C  
a  
r  
t  
a*

*Acque Bufardo e Torrerosa  
S.r.l.*

*d  
e  
i*

*S  
e  
r  
v  
i  
z  
i*



Via Roma, 33 – Acireale

## INDICE

Premessa	Pag. 3
Validità della Carta dei Servizi	Pag. 4
Riferimenti legislativi	Pag. 4
Principi della Carta dei Servizi	Pag. 5
Strutture e servizi	Pag. 7
Rapporti con gli utenti	Pag. 8
Impegni e standard di qualità e modalità di verifica	Pag. 8
Livello minimo di servizio	Pag. 9
Standard relativi all'avvio del rapporto contrattuale irriguo - Tabella A	Pag. 9
Standard di accesso al servizio - Tabella B	Pag. 10
Standard di gestione del rapporto contrattuale - Tabella C	Pag. 11
Continuità del servizio - Tabella D	Pag. 12
Informazioni all'utenza - Tabella E	Pag. 13
Reclami e rimborsi - Tabella F	Pag. 14
Riepilogo dei costi e dei diritti (oltre I.V.A.) - Tabella G	Pag. 14
Revisioni o modifiche della Carta dei Servizi	Pag. 15
Procedura di reclamo	Pag. 15
Condizioni generali di fornitura e norme regolatrici del rapporto contrattuale	Pag. 15
Diritto alla somministrazione e casi di diniego	Pag. 16
Richiesta fornitura acqua irrigua	Pag. 16
Portata, periodicità, modalità, obblighi e divieti relativi alla somministrazione dell'acqua irrigua	Pag. 18
Durata del contratto	Pag. 20
Punto di erogazione dell'acqua	Pag. 20
Accesso del personale agli impianti	Pag. 20
Dispositivi di misurazione	Pag. 21
Salvaguardia qualitativa e igienica dell'acqua	Pag. 21
Informazioni utili al cliente	Pag. 22
Indirizzi e recapiti	Pag. 22

## **PREMESSA**

Nata nel 1897 la “*Acque Bufardo e Torrerossa S.r.l.*” è un’azienda acquedottistica privata con capitale sociale di euro 1.500.000,00. La sede sociale si trova ad Acireale in via Roma n° 33. Svolge la propria attività nel territorio dei comuni di Giarre, Mascali, Calatabiano, Piedimonte Etneo e Fiumefreddo di Sicilia dove, in via Feudogrande 125/A, ha sede operativa. Le attività principali sono la fornitura e distribuzione di acqua per uso irriguo in un vasto comprensorio ricadente nei Comuni di Giarre, Mascali, Fiumefreddo di Sicilia, Calatabiano e Piedimonte Etneo e la fornitura all’ingrosso dell’acqua ai Comuni di Mascali, Fiumefreddo di Sicilia e Calatabiano per i propri fabbisogni. Per la natura e funzione svolta la società intende dotarsi di una “Carta dei Servizi” non solo per consolidare il rapporto collaborativo e dialettico con gli utenti e gli ATO ma anche per fissare i principi e i criteri dell’operato della Società. La Carta rappresenta un mezzo integrativo ai normali rapporti con gli utenti contribuendo ad accrescere la fiducia degli stessi verso la Società e il miglioramento dei servizi loro forniti.

La Società *Acque Bufardo e Torrerossa S.r.l.* fa parte del consorzio SINTESI a cui aderiscono i principali operatori privati della gestione del servizio idrico della provincia di Catania. Fa, altresì, parte della Sezione Acquedotti dell’Associazione degli Industriali di Catania.

## **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi della *Acque Bufardo e Torrerossa S.r.l.* costituisce integrazione dei contratti di fornitura, è stata approvata con provvedimento del Consiglio di Amministrazione della Società del 22 Maggio 2013 ed è soggetta a revisione dinamica, in ossequio alle vigenti Leggi e Norme. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura.

## **RIFERIMENTI LEGISLATIVI**

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del quadro normativo di settore:

- a) Testo unico sulle opere idrauliche n° 523 del 1904;
- b) Testo unico sulle acque n° 1775 del 1933;
- c) Legge 4 febbraio 1963, n° 129, riguardante il Piano regolatore generale degli acquedotti;
- d) Legge 08 luglio 1986, n° 349, di istituzione del Ministero dell' Ambiente;
- e) Legge 5 gennaio 1994, n° 36, di riforma e riordino del settore risorse idriche;
- g) Legge 21 gennaio 1994, n° 61, istitutiva dell' Agenzia Nazionale per la protezione dell' Ambiente;
- h) Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n.112 “Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli Enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997”;
- i) Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.258 “Disposizioni correttive e integrative del decreto legislativo 11 maggio 1999, n.152, in materia di tutela delle acque dall' inquinamento, a norma dell' articolo 1, comma 4, della legge 24 aprile 1998, n.128”.
- l) Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.267 “Testo unico delle leggi sull' ordinamento degli enti locali”.

In particolare la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:

- m) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull' erogazione dei servizi pubblici";

- n) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici;
- o) Legge 11 luglio 1995, n° 273 "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- p) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n°36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA, direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico Integrato, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;
- q) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- r) Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59".

## **PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi formalizza l'impegno della Società *Acque Bufardo e Torrerossa S.r.l.* ( da ora in poi "Società") a garantire ai propri utenti forniture e prestazioni controllate e di qualità. Per questo si precisa che l'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

### ***Eguaglianza***

L'erogazione del servizio è attuata secondo criteri di eguaglianza attraverso regole e modalità che garantiscono la parità di trattamento tra gli utenti.

### ***Imparzialità***

La Società 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 una determinata problematica. I provvedimenti negativi saranno codificati e ipotizzati negli strumenti regolamentari e idoneamente motivati.

### ***Trasparenza***

I rapporti tra la Società e gli utenti sono instaurati in modo chiaro e trasparente tramite contratti, norme e clausole che chiariscono in modo inequivocabile obblighi e diritti delle parti.

### ***Continuità***

La Società si impegna ad assicurare la continuità dei servizi di erogazione e, ove si verificano eventuali interruzioni e/o guasti, garantisce all'utenza interventi tempestivi e adeguamenti opportuni.

### ***Partecipazione***

L'utente ha diritto di accesso agli atti che lo riguardano nei modi previsti dalla legge 241/90. Sono altresì accettati reclami e suggerimenti costruttivi in modo da migliorare i servizi agli utenti stessi.

### ***Comprensibilità delle comunicazioni***

Qualunque comunicazione, anche simbolica, rivolta all'utenza dovrà essere vagliata sotto il profilo della semplicità, efficacia e comprensibilità.

### ***Qualità, efficacia ed efficienza***

I servizi offerti dalla Società sono improntati alla massima efficienza e qualità puntando sempre al miglioramento e alla massimizzazione del risultato. A tale scopo adotta soluzioni tecnologiche ed organizzative di massimizzazione del risultato e di semplificazione e chiarezza nei rapporti con l'utente.

### ***Personale impiegato***

Massima disponibilità da parte del personale impiegato che con professionalità e cortesia interagisce con l'utente, provvede ad attivare e disattivare le forniture e presta la sua totale disponibilità per qualsiasi richiesta.

### ***Condizioni di fornitura***

In allegato alla presente Carta sono allegate le condizioni generali di fornitura.

## **STRUTTURE E SERVIZI**

La Società gestisce il servizio di captazione, adduzione e distribuzione di acqua irrigua fino agli utenti finali. Tale servizio prevede l'attingimento dalla sorgente dell'acqua che viene poi convogliata verso canali a cielo aperto, e solo in parte in condotte sotterranee, distribuiti per una lunghezza di oltre 30 km in tutto il territorio interessato.

La Società fornisce acqua per uso igienico – sanitario all'ingrosso anche ai comuni di Fiumefreddo di Sicilia, Mascali e Calatabiano, che provvedono in proprio alla gestione del loro servizio idrico ed all'eventuale potabilizzazione.

Due sono i punti strategici di convogliamento dell'acqua, proveniente dai pozzi Bufardo e Torrerossa, alle reti di distribuzione: il partitore Bufardo e il partitore Torrerossa che convogliano l'acqua verso i comuni sopra citati e verso i terreni agricoli di Giarre, Mascali, Fiumefreddo di Sicilia, Calatabiano e Piedimonte Etneo. Entrambi i partitori sono dotati di appositi zappelli e misuratori per il controllo e la distribuzione puntuale dell'acqua.

## **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

I rapporti con i Comuni sono regolati da apposite convenzioni alle quali si rimanda e dai principi compatibili con tali rapporti di seguito esposti.

I rapporti con gli utenti irrigui sono regolati da contratti di adesione e dai principi di seguito esposti.

## **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA**

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità costituiscono il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Il livello di servizio promesso è il valore prefissato nella presente Sezione, da parte della Società in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard è formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico (ad esempio: numero di giorni occorrenti per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla firma del contratto da parte degli Organi sociali) o generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli).

Lo standard è talvolta formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (ad esempio: cortesia del personale).

Il raggiungimento e il miglioramento nel tempo dello standard costituisce per la Società un obiettivo che concretizza i risultati del processo di miglioramento della qualità del servizio e costituisce, inoltre, un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.



La Società verifica periodicamente i livelli di qualità del servizio conseguiti ed utilizza i dati per definire i piani di miglioramento progressivo del servizio.

I risultati conseguiti sono resi noti all'utenza.

### **LIVELLO MINIMO DI SERVIZIO**

La Società assicura, in condizioni di normale funzionamento, l'erogazione alla bocca di presa, fatte salve le crisi idriche di scarsità o le interruzioni per manutenzione programmata e non. L'acqua irrigua viene erogata con portata di l/s 13 con la tolleranza in più o in meno del 20% alla bocca di erogazione del canale della Società. L'eventuale sollevamento è a carico dell'utente.

L'acqua ai Comuni viene erogata, nel quantitativo convenuto, all'apposito misuratore a maschera presente nella sezione riservata del partitore Bufardo e l'adduzione ai propri serbatoi è a carico dei Comuni stessi. I rapporti con i Comuni sono stabiliti nelle apposite convenzioni.

### **STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE IRRIGUO**

**Tabella A**

<b>Attività</b>	<b>Decorrenza</b>	<b>Giorni lavorativi</b>
Tempo di preventivazione e fattibilità tecnica	dal ricevimento dell'istanza completa della documentazione	20
Tempo di attivazione nuova utenza idrica	dalla comunicazione di avvenuta realizzazione della presa di derivazione privata al misuratore della Società	10 In ogni caso all'inizio della stagione irrigatoria
Tempo per la riattivazione della fornitura	dal verbale dell'acquaiolo	1 In ogni caso al primo turno successivo

Tempo per la disattivazione	dal ricevimento della disdetta, a campagna irrigatoria ultimata	10
-----------------------------	---	----

I tempi di cui alla tabella che precede hanno validità ove l'utente abbia adempiuto a quanto di sua spettanza.

## STANDARD DI ACCESSO AL SERVIZIO

**Tabella B**

<b>Attività</b>	<b>Tempi</b>
Periodo di apertura al pubblico degli uffici	Presso la sede di Acireale tutti i giorni, esclusi sabato e festivi, dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00. Per informazioni e/o problemi legati alla distribuzione dell'acqua nel periodo estivo l'utente può rivolgersi alla sede operativa di Fiumefreddo di Sicilia tutti i giorni, dal 1° maggio al 31 ottobre, esclusi sabato e festivi, dalle ore 9:00 alle ore 12:00 compatibilmente col servizio ispettivo esterno dell'operatore.
Svolgimento pratiche per corrispondenza	Modifica ed estinzione del rapporto contrattuale, contestazioni fatture, segnalazioni disservizi.
Svolgimento di pratiche telefoniche	Segnalazione perdite e guasti
Modalità di effettuazione dei pagamenti	Mediante bollettino di conto corrente postale
Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti 10
Risposte alle richieste d'informazioni dell'Utenza	Giorni 20 lavorativi dalla data di ricezione
Risposta ai reclami	- Giorni 20 lavorativi dalla data di ricezione ove non necessitano sopralluoghi esterni; - giorni 40 lavorativi dalla data di ricezione ove necessitino sopralluoghi; - giorni da stabilirsi e comunicarsi all'utente nel caso di reclami di particolare complessità

## STANDARD DI GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

**Tabella C**

<b>Attività</b>	<b>Tempi</b>
Durata del periodo di fornitura acqua irrigua	Durata della stagione irrigatoria compresa fra il 1° maggio ed il 31 ottobre dell'anno al quale si riferisce la richiesta di fornitura
Durata di validità del contratto di fornitura acqua irrigua	Il contratto di fornitura ha validità per la stagione irrigatoria dell'anno al quale si riferisce la richiesta di fornitura. Esso è automaticamente rinnovabile di anno in anno, salvo disdetta della fornitura o modifica del numero di ore da erogare da pervenire entro il 15 febbraio precedente la stagione irrigua.
Fatturazione	Utenti irrigui: fatturazione unica da pagarsi in due rate scadenti il 15 maggio e il 1° luglio. Comuni: fatturazione bimestrale
Modalità rilevazione consumi	Utenti irrigui: stagionale sulla base della richiesta di acqua contrattuale. Comuni: bimestrale
Procedimento di fatturazione	Mediante inserimento ( data Entry) su strumenti informatici dei dati contrattuali, sviluppo della fatturazione con software specifico e invio degli elaborati per la stampa e spedizione mediante il servizio di posta elettronica alle Poste Italiane Postel S.p.A. o altro fornitore ove designato.
Tempi per la rettifica della fatturazione	Ove l'utente rilevi un errore di fatturazione è sospeso il termine di pagamento che inizia a decorrere dalla comunicazione dello utente stesso. Il termine per la rettifica è di giorni 20 lavorativi.
Sospensione della fornitura di acqua irrigua	Decorsi 30 ( trenta) giorni dalla scadenza della rata indicata in fattura, la Società potrà sospendere l' erogazione dell'acqua fino alla documentata comunicazione dell'avvenuto pagamento, senza che da ciò possa derivare responsabilità e conseguenza alcuna per la Società. Il canone dovrà in ogni caso essere corrisposto integralmente anche per le vicende non somministrate a causa della morosità.
Pagamento della morosità per fornitura irrigua	In caso di ritardo nel pagamento del canone la Società avrà diritto ad applicare sino al soddisfo, oltre gli interessi legali, una penale pari all'1 % dell'importo dovuto per ogni mese o frazione di mese di ritardo che verranno addebitati nella fattura successiva.
Ripristino della fornitura irrigua chiusa per morosità	Effettuato e dimostrato il pagamento dovuto della sorta capitale e delle spese di riallaccio e quant'altro dovuto, l'utente ottiene il ripristino dell'erogazione al turno successivo a quello in cui ha prodotto la documentazione probante.

Effetti della morosità per fornitura irrigua	La morosità è addebitabile all'erede subentrante nell'utenza per successione. Chiunque dovesse subentrare nella titolarità anche parziale del fondo ove viene erogata l'acqua, oppure nella sua conduzione anche se parziale e/o provvisoria, non potrà ottenere alcuna fornitura prima del pagamento di ogni eventuale morosità pregressa e delle relative spese.
Erronea azione per morosità	Qualora venga accertata l'erronea azione di morosità la Società dispone l'annullamento degli atti e comunicazioni emanate.
Verifica del misuratore di portata	L'utente irriguo può richiedere il controllo di funzionalità del dispositivo di misurazione dell'acqua. Il costo per tale operazione è di € 30,00 ( I.V.A. compresa ) che verrà incamerato anticipatamente quale deposito cauzionale. Nulla è dovuto dall'utente nel caso di accertato irregolare funzionamento e la somma versata verrà rimborsata. Se il misuratore risulta regolare, tale somma verrà incamerata dalla Società quale costo del servizio reso. I Comuni verificano la portata erogata dalla Società attraverso i propri strumenti di misurazione.
Sospensione della erogazione	Qualora, a tutela di particolari esigenze, sia necessario sospendere l'erogazione dell'acqua o ne venga vietata dalle Autorità la fornitura, la Società dispone per la riduzione o la sospensione dell'erogazione previo avviso agli utenti interessati. L'acqua, eventualmente, non potuta erogare sarà successivamente ricompensata con forniture integrative concordando le modalità con gli utenti interessati.

## CONTINUITA' DEL SERVIZIO

**Tabella D**

Continuità del servizio	Per la fornitura di acqua irrigua la Società fornisce un servizio continuo stagionale secondo i turni prestabiliti. La fornitura di acqua ai Comuni avviene in modo continuativo sulla base delle apposite convenzioni. 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 del servizio e, per il servizio irriguo, a compensare con forniture integrative le erogazioni che non è stato possibile effettuare.
Tempi di preavviso e durata degli interventi di manutenzione programmati	Di norma la manutenzione è programmata nel periodo invernale decorrente da novembre ad aprile. Qualora nascesse l'esigenza di effettuare lavori di manutenzione nel periodo estivo valgono le procedure sopra esposte.
Pronto intervento	Il servizio di pronto intervento a disposizione dell'utenza è attivabile telefonicamente o via fax attraverso il numero 095601963 (segnalazione guasti e perdite) lasciando il messaggio che verrà valutato dall'operatore. La Società 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 si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di modificare il quantitativo di acqua richiesto dagli utenti, soprattutto se è maggiore da quello utilizzato l'anno precedente. Eventuale carenza della portata erogata deve essere contestata dall'utente durante l'erogazione dell'acqua non rispondendo la Società di eventuali reclami postumi.

## INFORMAZIONI ALL'UTENZA

**Tabella E**

Contenuto delle informazioni	Le informazioni divulgate all'utenza riguardano: <ul style="list-style-type: none"> <li>· tutti gli aspetti contrattuali;</li> <li>· tutti gli aspetti regolamentari;</li> <li>· tariffe;</li> <li>· reclami;</li> <li>· accesso agli uffici e ai servizi;</li> <li>· accesso agli atti.</li> </ul>
Informazioni individuali	Previa corresponsione dei diritti d'ufficio, l'utente può accedere agli atti che lo riguardano esistenti presso la sede della Società. Per rispetto della privacy non è consentito richiedere informazioni o accedere agli atti riguardanti altri utenti.

## RECLAMI E RIMBORSI

**Tabella F**

Reclami	La Società è a disposizione dell'utente per ricevere segnalazioni di disservizio e inosservanza delle norme regolamentari e di quelle contenute nella presente Carta dei Servizi. I reclami sono utili alla Società per il miglioramento del servizio.
Controlli esterni	L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta dell'Ufficio Reclami può rivolgersi all'Organo di Vigilanza o di garanzia costituito a livello regionale o di ambito e, ove questo non sia ancora costituito, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici.
Grado di soddisfazione dell'utente	La Società effettua periodicamente indagini e campionamenti tesi a valutare la percezione che l'utente ha del servizio.
Suggerimenti	La Società invita l'utenza a far pervenire i propri suggerimenti che vengono analizzati e opportunamente valutati al fine di definire i programmi e individuare l'aspettativa dell'utenza stessa.

## RIEPILOGO DEI COSTI E DEI DIRITTI (oltre I.V.A.)

**Tabella G**

Contratto per variazione intestatario per Successione ereditaria , Assegnazione al coniuge per separazione e/o divorzio, esclusa la marca da bollo	€ 25,00
Nuovo contratto di utenza, esclusa la marca da bollo	€ 50,00

Indennità di mora ritardato pagamento	interessi legali più penale 1% dell'importo dovuto per ogni mese o frazione di mese di ritardo.
Rilascio copia contratto utenza esclusa la marca da bollo	€ 10,00
Rilascio certificato di utenza, esclusa la marca da bollo	€ 10,00
Rilascio duplicato di fattura (inclusa marca da € 2,00)	€ 10,00
Diritti d'ufficio	€ 5,00
Riallaccio per morosità	€ 25,00
Sopralluogo ufficio tecnico	€ 25,00
Verifica misuratore di portata	€ 30,00

## **REVISIONI O MODIFICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Le revisioni e modifiche di questa Carta dei Servizi sono comunicate all'utenza con gli strumenti divulgativi previsti nella presente Carta.

## **PROCEDURA DI RECLAMO**

Il reclamo può essere inviato, consegnato o esposto verbalmente agli uffici della Società che redigeranno apposito verbale sottoscritto dall'utente.

Il reclamo, in qualunque forma inoltrato, contiene innanzitutto l'indicazione della violazione che si ritiene sia stata perpetrata e l'esauriente descrizione dei fatti e circostanze conosciuti dall'utente.

Al reclamo deve essere allegata la documentazione utile per la ricostruzione dell'iter della pratica. In sede di istruttoria la Società può richiedere all'Utente ulteriori elementi di giudizio utili alla decisione finale che verrà presa nei 30 giorni lavorativi successivi, dandone comunicazione all'utente.

## **CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA NORME REGOLATRICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

Il regolamento e la Carta dei Servizi recano le norme e le modalità secondo le quali la Società effettua la fornitura dell'acqua agli utenti, disciplinano le procedure per l'instaurazione del rapporto contrattuale, dettano le norme che regolano, modificano ed estinguono il rapporto.

Le norme regolamentari e della Carta dei Servizi sono dettate nell'interesse esclusivo del servizio, sono di generalizzata ed uniforme applicazione, anche quando non espressamente richiamate nei contratti.

## **DIRITTO ALLA SOMMINISTRAZIONE E CASI DI DINIEGO**

Ogni utente ha diritto alla somministrazione dell'acqua con le modalità stabilite dalla Società erogatrice. E' in facoltà discrezionale della Società, in rapporto alla disponibilità idrica e nel rispetto delle leggi vigenti, accettare, ridurre o revocare la fornitura di acqua sia per usi irrigui sia per usi diversi da quelli irrigui.

E' inoltre in facoltà della Società di rifiutare la somministrazione di acqua irrigua allorquando il richiedente, il titolare o il conduttore del fondo risultino debitori di somme verso la Società per il fondo servito e/o per altre concessioni poste nel comprensorio della Società. La somministrazione sarà inoltre rifiutata allorquando si tratti di presa precedentemente chiusa per morosità e il richiedente l'allacciamento non provi, attraverso idonea documentazione, l'avvenuto pagamento del debito e relative mora e spese. La somministrazione è accordata sotto l'osservanza delle leggi vigenti, del contratto e delle norme del presente regolamento e delle condizioni speciali e deroghe che, di volta in volta, potranno essere fissate nel contratto di somministrazione.

La somministrazione di acqua ai Comuni è regolamentata da apposite convenzioni da stipulare caso per caso.

## **RICHIESTA FORNITURA ACQUA IRRIGUA**

La richiesta di fornitura dell'acqua per uso irriguo deve essere formulata su apposito modulo fornito dalla Società, (pubblicato sul sito internet [www.acquebufardo.it](http://www.acquebufardo.it)), compilato in ogni sua parte, sottoscritto con firma



autografa e presentato alla Società entro il 15 febbraio dell'anno in cui ricade la stagione irrigua. La richiesta di fornitura deve essere accompagnata dal titolo di proprietà e deve riportare gli estremi catastali aggiornati del fondo da irrigare. Qualora il richiedente sia diverso dal proprietario la richiesta deve essere firmata anche dal proprietario che assume in solido l'obbligo del pagamento e deve essere accompagnata dal contratto di affitto o di comodato o di altra natura che legittimi l'utilizzo dell'acqua in proprietà di terzi.

La validità della richiesta è subordinata all'accettazione da parte della Società che ha facoltà di respingere o modificare il quantitativo di ore di acqua richiesto dall'utente in base alla impossibilità della fornitura, ad eventuali esigenze tecniche, alla indisponibilità dell'acqua necessaria o alla morosità del richiedente o del proprietario del fondo anche se riferita ad altri rapporti di utenza intrattenuti con la Società.

La richiesta, se accettata dalla Società, costituisce contratto di fornitura annuale rinnovabile tacitamente di anno in anno, agli stessi termini e condizioni, con esclusione del prezzo che sarà quello determinato o autorizzato dagli Organi competenti di anno in anno e fatti salvi eventuali variazioni del numero di ore richieste da comunicare alla Società con lettera raccomandata entro lo stesso termine del 15 febbraio. Il tacito rinnovo del contratto non avrà luogo se, entro lo stesso termine del 15 febbraio, ne venga richiesta, con lettera raccomandata, motivata disdetta. Per tali comunicazioni possono essere utilizzati gli appositi moduli pubblicati sul sito della Società [www.acquebufardo.it](http://www.acquebufardo.it).

Qualora entro il termine suddetto l'utente non avrà provveduto ad effettuare alcuna comunicazione, il contratto di fornitura si intenderà automaticamente rinnovato alle medesime condizioni dell'anno precedente, con l'aggiornamento del prezzo determinato o autorizzato dagli Organi competenti, e l'utente sarà tenuto a rispettare i relativi pagamenti. La disdetta non estingue eventuali morosità la cui riscossione resta impregiudicata.

Il contratto non disdetto nei modi e termini suddetti resta in vigore e la relativa fornitura di acqua dovrà essere pagata ancorché non utilizzata dal titolare del contratto o suoi subentranti.

La risoluzione del contratto comporta che il nuovo contratto debba essere considerato quale nuovo allacciamento.

L'utente sottoscrittore del contratto di somministrazione e/o i suoi eredi, restano obbligati nei confronti della Società per il pagamento del dovuto, sino a quando il contratto non sia risolto.

L'alienazione dell'immobile non comporta l'automatico trasferimento del contratto di somministrazione al compratore. L'alienante, titolare del contratto d'utenza, deve procedere alla disdetta del contratto e sino a quella data è obbligato in solido con il nuovo possessore. L'acquirente e/o nuovo possessore dell'immobile dovrà produrre la documentazione di rito avente effetto legale al fine di procedere alla stipula del contratto di somministrazione a suo nome.

In caso di decesso dell'utente, l'istituto della successione, ai fini del subentro con la tariffa agevolata di cui alla tabella "G", è riservato esclusivamente al coniuge superstite oppure ad uno dei figli eredi.

Entro il 15 febbraio successivo al decesso, l'erede è tenuto a stipulare il contratto di utenza a suo nome.

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

Per casi particolari, per attività di carattere temporaneo o per altri usi, la Società 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 degli utenti ordinari.

## **PORTATA, PERIODICITA', MODALITA', OBBLIGHI E DIVIETI RELATIVI ALLA SOMMINISTRAZIONE DELL'ACQUA IRRIGUA**

Per fornitura di acqua irrigua s'intende l'erogazione istantanea di 13 litri al secondo di acqua, con la tolleranza in più o in meno del 20%. Tale fornitura viene erogata dal 1° maggio al 30 ottobre con turno quindicinale per il numero di ore richiesto dall'utente. La fornitura viene erogata metà per volta in due cadenze settimanali alternate giorno e notte. La fornitura è resa disponibile agli utenti esclusivamente negli zappelli o erogatori disposti lungo i canali della Società la

quale non risponde di eventuali carenze di portata sul luogo di effettivo utilizzo dovute a perdite o intasamenti delle condutture private. L'utente ha l'obbligo di rispettare i turni orari assegnatigli e di utilizzare l'acqua erogatagli. Qualora egli non avesse necessità di utilizzare tale acqua, dovrà smaltirla nel proprio fondo oppure informarne tempestivamente l'acquiolo addetto che provvederà a regimentarla. L'utente trasgressore si rende responsabile dei danni che l'acqua da lui non utilizzata e incautamente cumulata nel canale della Società può arrecare a terzi e alla Società stessa.

Nei canali terminali della Società e in quelli privati dove la distribuzione dell'acqua, secondo i turni orari assegnati dalla Società, è gestita dagli stessi utenti, questi hanno l'obbligo, finito il loro turno di erogazione, di deviare l'acqua verso il canale o l'erogatore o zappello dell'utente successivo.

E' vietato agli utenti e a chiunque altro non addetto dalla Società alla distribuzione dell'acqua di manomettere gli erogatori o zappelli dell'acqua e/o il livello di carico della stessa.

E' altresì vietato all'utente di cedere a terzi l'acqua assegnatagli o consentire loro di appropriarsene.

E' vietato attingere abusivamente l'acqua che scorre nei canali della Società nonché l'uso improprio di essa, come per esempio versamento di anticrittogamici o lavaggio di relativi contenitori, lavaggio di biancheria, abbeveraggio di animali, consumo umano, ecc.

Per il calcolo della turnazione, ogni mese si intende convenzionalmente composto di trenta giorni. Il 31° giorno dei mesi di maggio, luglio, agosto e ottobre l'acqua non viene erogata e resta a disposizione della Società che potrà disporne liberamente.

Per esigenze particolari ed estemporanee degli utenti, la Società può somministrare, al di fuori dei turni ordinari e compatibilmente con gli impegni di fornitura assunti, quantitativi di acqua a carattere straordinario. In questi casi il pagamento dovrà avvenire anticipatamente al momento della prenotazione.

## **DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto di fornitura dell'acqua irrigua ha validità per la stagione irrigatoria dell'anno al quale si riferisce la richiesta di fornitura e non può essere disdetto per tutta la durata della stagione stessa. Esso è automaticamente rinnovabile di anno in anno, salvo disdetta della fornitura o modifica del numero di ore da erogare, da effettuare con le modalità prima riportate.

## **PUNTO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA**

L'acqua per uso irriguo viene erogata esclusivamente in uno degli zappelli o punti di erogazione di proprietà della Società disposti lungo i canali di quest'ultima. Ad essi possono allacciarsi a proprie cure e spese i singoli utenti o gruppi di essi attraverso opere di presa e adduzione autonome.

L'acqua fornita ai Comuni viene erogata attraverso gli appositi misuratori installati nella sezione dedicata del partitore Bufardo.

La portata erogata dalla Società è assicurata esclusivamente in detti punti di erogazione e non nel luogo di effettivo utilizzo.

## **ACCESSO DEL PERSONALE AGLI IMPIANTI**

Il personale della Società, che è tenuto a documentare la propria identità a mezzo di apposito tesserino, può accedere ai fondi degli utenti irrigui per eseguire la distribuzione dell'acqua, la vigilanza delle condutture e delle 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.

Gli utenti i cui fondi sono attraversati dalle condutture della Società sono tenuti ad assicurare la transitabilità sui e lungo i canali eliminando rami, rovi e quant'altro possa procurare ostacolo al libero transito. In mancanza di suo intervento l'utente riconosce alla Società il diritto di provvedervi in proprio addebitandogli le relative spese.

In caso di negligenza od opposizione, la Società ha facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua fino a quando non venga consentita la transitabilità. In ogni caso la Società potrà provvedere direttamente alla eliminazione di tali ostacoli con diritto di rivalsa della spesa nei confronti dell'utente. Tali provvedimenti di sospensione dell'acqua da parte della Società non danno diritto ad alcun compenso e indennizzo a favore dell'utente.

## **DISPOSITIVI DI MISURAZIONE**

L'acqua per uso irriguo viene consegnata all'utente nel canale principale della Società attraverso un misuratore di portata azionato dagli acquaioli. Nelle parti terminali dei canali della Società, dove scorre un solo turno di acqua, il prelievo è affidato agli stessi utenti che vi provvedono in base ai turni loro assegnati dalla Società. La portata nominale dell'acqua fornita agli utenti è di l/s 13 più o meno il 20% erogata ogni quindici giorni, con turno sdoppiato, per il numero di ore richiesto da ciascuno.

L'acqua fornita ai Comuni è erogata attraverso misuratori a maschera che ne determinano la quantità. Per i loro controlli quantitativi i Comuni provvedono con proprie apparecchiature di misura.

## **SALVAGUARDIA QUALITATIVA E IGIENICA DELL'ACQUA**

L'acqua della sorgente Bufardo è pura alla fonte e ha caratteristiche oligominerali. Essa è adatta al consumo umano per il cui uso è stata autorizzata con Decreto Assessorato Regionale alla Salute n° 01270/11 del 08/11/2011.

L'acqua fornita ai Comuni è sottoposta a costante controllo quantitativo e qualitativo, nonché a monitoraggio delle proprietà chimico-fisiche, batteriologiche e organolettiche mediante periodiche prove di laboratorio il cui esito è pubblicato sul sito della Società [www.acquebufardo.it](http://www.acquebufardo.it).

L'acqua viene erogata ai Comuni in ambiente igienico protetto e autonomo.

## **INFORMAZIONI UTILI AL CLIENTE**

Gli uffici della Società ricevono gli utenti presso la sede sociale di Acireale tutti i giorni, esclusi sabato e festivi, dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00. Per informazioni e/o problemi legati alla distribuzione dell'acqua nel periodo estivo l'utente può rivolgersi alla sede operativa di Fiumefreddo di Sicilia tutti i giorni, dal 1° maggio al 31 ottobre, esclusi sabato e festivi, dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

## **INDIRIZZI E RECAPITI**

**Sede legale:** via Roma, 33 - 95024 Acireale (CT)

**Tel. e Fax:** 095601963

**E-mail:** [acquebufardo@hotmail.it](mailto:acquebufardo@hotmail.it)

**PEC:** [acquebufardo@pec.confindustriact.it](mailto:acquebufardo@pec.confindustriact.it)

**Sede operativa:** via Feudogrande, 125/A – 95013 Fiumefreddo di Sicilia (CT)

**Tel.:** 095642607

**Sito Internet:** [www.acquebufardo.it](http://www.acquebufardo.it)