

Sommario

- 1. La Carta dei Servizi**
- 2. Principi fondamentali**
- 3. Standard di qualità**
- 4. Il Servizio fognatura e depurazione**
- 5. Doveri dell'Azienda**
- 6. Riassunto degli standard**
- 7. Informazioni utili**
 - 7.1 Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile**
 - 7.2 Analisi dell'acqua**
 - 7.3 Tariffe per la fornitura d'acqua, fognatura e depurazione**
 - 7.4 Assicurazione per le perdite occulte**
 - 7.5 Tutela della privacy**

Carta dei Servizi approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione del "Consorzio Acquedotto Interregionale Basso Tagliamento" del 23.10.2000.

Entrata in vigore dal 1° dicembre 2003 con la costituzione della nuova società "CAIBT SPA - Servizio Idrico Integrato" a seguito della trasformazione, ai sensi dell'art. 115 del D.lgs 18.8.2000, n. 267 e successive modificazioni, del "Consorzio Acquedotto Interregionale Basso Tagliamento".

Ultimo aggiornamento: 05.05.2010

1. La carta dei servizi

La società CAIBT SPA è il soggetto gestore del servizio idrico integrato, nell'ambito del territorio di competenza, nelle diverse fasi di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Detto servizio è da intendersi come servizio pubblico e come tale va necessariamente organizzato e gestito secondo criteri di efficienza, efficacia, economicità ed imprenditorialità.

In questo contesto è stata quindi promossa un'azione di indirizzo generale da parte dell'autorità statale orientata alla soddisfazione degli utenti dei pubblici servizi. Si tratta della Direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27.1.1994 che ha dettato i "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

A seguito di tale direttiva tutti gli enti erogatori di servizi pubblici sono tenuti ad adottare e garantire standard di qualità e quantità del servizio sulla base dei suddetti principi codificati attraverso la Carta dei Servizi. Anche CAIBT SPA - Servizio idrico integrato - ha elaborato la propria Carta dei Servizi con la quale intende perseguire l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra utenti e fornitore dei servizi.

La Carta dei Servizi, infatti, consentirà all'utente non solo di richiedere che vengano garantiti gli impegni assunti dalla nostra azienda (tempi di allacciamento, facilità nella stipula dei contratti, correzioni tempestive di errori nella fatturazione, ecc.) ma anche di valutare la qualità del servizio offerto in tutte le sue manifestazioni e di formulare proposte in merito.

Tale possibilità verrà garantita attraverso la predisposizione di adeguati strumenti informativi (questionari, indagini telefoniche, ecc.) a cui seguirà l'elaborazione e la pubblicazione dei dati rilevati. Ciò permetterà alla nostra azienda di modulare le proprie prestazioni tenendo conto delle aspettative degli utenti affinché diventino non più solo fruitori, bensì collaboratori nell'erogazione dei servizi.

2. Principi fondamentali

La società CAIBT SPA in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" si uniforma ai seguenti principi fondamentali nell'espletamento del servizio di erogazione dell'acqua potabile.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'Azienda nell'erogazione dei servizi:

- si ispira al principio di eguaglianza di tutti i cittadini previsto dall'art. 3 della Costituzione;
- non compie alcuna discriminazione relativa a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento a tutti gli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'Azienda s'impegna a garantire un servizio continuo e regolare e ad arrecare il minor disagio possibile nel caso di interruzioni temporanee dello stesso.

Partecipazione

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni e ai documenti che lo riguardano in possesso dell'Azienda. L'utente può inoltre avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami ai fini del miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda s'impegna ad erogare il servizio adottando soluzioni tecnologiche nonché metodologie organizzative e procedurali che garantiscano il raggiungimento di obiettivi di efficacia e di efficienza. E' prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

Chiarezza e comprensione delle informazioni e dei messaggi

L'Azienda rivolgerà la massima attenzione alla semplicità ed all'efficacia del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura sono indicate nel contratto di fornitura dell'acqua, a cui si fa riferimento.

3. Standard di qualità

L'Azienda, sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità dei servizi, ha fissato degli standard qualitativi e quantitativi della prestazione.

Di tali parametri, alcuni di carattere generale, attinenti al complesso delle prestazioni ed altri di carattere specifico, il cui rispetto l'utente può verificare direttamente, l'Azienda assicura il periodico aggiornamento al fine di adeguarsi alle esigenze del servizio.

L'Azienda considera fattori di qualità del servizio di erogazione dell'acqua potabile:

- Continuità e regolarità nell'erogazione
- Tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti
- Rapidità nei tempi di allacciamento
- Rapidità nei tempi di cessazione della fornitura
- Sicurezza e qualità dell'acqua
- Facilità nella stipulazione dei contratti e nel pagamento delle fatture
- Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti
- Correttezza nella misurazione dei consumi
- Correttezza nella fatturazione dei consumi

Continuità e regolarità dell'erogazione

L'Azienda assicura in via ordinaria la disponibilità della quantità d'acqua richiesta dall'utente per il proprio fabbisogno.

La rete di distribuzione dell'acqua è realizzata in modo da ridurre il più possibile la sospensione dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasti.

Gli impianti di approvvigionamento dell'acqua e la rete di distribuzione sono sottoposti ad un monitoraggio costante esercitato attraverso un sistema di telecontrollo, che consente di intervenire tempestivamente in caso di anomalia o di guasto, con manovre a distanza e con squadre di **pronto intervento**, attive 24 ore su 24 in **tutti i giorni dell'anno**.

In caso di sciopero del personale addetto, l'Azienda si impegna a mantenere funzionanti le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili.

L'interruzione dell'erogazione, dovuta a lavori di **manutenzione programmata**, è comunicata dall'azienda direttamente agli utenti interessati.

Se gli interventi richiedono una sospensione superiore alle **2 ore**, gli utenti sono informati con almeno **48 ore di anticipo**, mediante appositi cartelli esposti nelle zone interessate ed eventualmente, in relazione al numero delle utenze implicate, anche con avvisi a mezzo stampa locale o altri mezzi di informazione.

Nel caso di **interruzioni non programmabili**, dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore, l'Azienda tenderà a contenere nel tempo minimo indispensabile la durata della sospensione e cercherà ugualmente di fornire nei limiti del possibile una tempestiva informazione degli utenti.

Tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti

Si fa riferimento, in questo caso, agli inconvenienti e alle anomalie inerenti alle parti dell'impianto di proprietà dell'azienda vale a dire sino a tutto il gruppo contatore compreso.

L'Azienda dispone di un servizio di **pronto intervento**, attivo 24 ore su 24 in **tutti i giorni dell'anno** e accessibile telefonando ai numeri indicati tra i **numeri telefonici utili** in appendice.

Nel caso si verificassero situazioni (guasti, anomalie) che possano cagionare danni all'utente o a terzi, il personale dell'Azienda interviene entro **24 ore**. Qualora si verificasse un numero consistente di richieste concomitanti e un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, verranno comunque fornite all'utente le prime indicazioni di comportamento.

Il tempo per la **riattivazione della fornitura** a seguito di guasto del contatore, o di altri apparecchi accessori del gruppo di misura, è il seguente: **3 giorni lavorativi (sabato e domenica esclusi)**.

Il tempo per la **verifica del livello di pressione** al contatore (fornitura acqua ritenuta insufficiente), è il seguente: **7 giorni di calendario**.

Rapidità nei tempi di allacciamento

Per rendere il più possibile celere l'esecuzione dell'allacciamento, l'Azienda è in grado di garantire i seguenti termini temporali:

- Tempo per il rilascio del preventivo:

intercorre fra la richiesta scritta di un nuovo allacciamento o dello spostamento di un allacciamento preesistente e la comunicazione del preventivo all'utente. Questo intervallo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione delle modalità di allacciamento.

Tempo massimo: **30 giorni di calendario**.

- Tempo di esecuzione dell'allacciamento:

intercorre fra la data di accettazione formale del preventivo (pagamento del costo dell'allacciamento) e la data di inizio dell'esecuzione del nuovo allacciamento o di spostamento di quello esistente.

Tempo massimo: **35 giorni di calendario**.

- Tempo di attivazione della fornitura:

intercorre fra la data di stipulazione del singolo contratto e l'avvio della relativa fornitura mediante intervento di personale dell'azienda.

Tempo massimo: **7 giorni di calendario**.

Rapidità nei tempi di cessazione della fornitura

Tempo di cessazione della fornitura con rimozione del contatore:

intercorre fra la data di ricevimento presso l'Azienda della disdetta del contratto con pagamento del corrispettivo dovuto da parte dell'utente (mediante invio per posta o fax o sottoscrizione di apposito modulo presso l'ufficio Utenti) e la data di disattivazione della fornitura da parte del personale dell'Azienda.

Tempo massimo: **7 giorni di calendario**.

Tempo di cessazione con subentro:

qualora l'utente cessante e l'utente subentrante si presentino contestualmente all'Ufficio Utenti accettando reciprocamente il valore della lettura del contatore da loro stessi rilevato, l'Azienda provvederà **immediatamente** alla chiusura della posizione contrattuale dell'utente cessante e ad attivare il contratto per l'utente subentrante, senza interrompere la fornitura.

I tempi massimi garantiti precedentemente **indicati** sono al netto dei ritardi per l'ottenimento dei permessi da parte delle amministrazioni comunali o di enti diversi; essi sono inoltre validi se non sono necessari lavori di potenziamento della rete.

Tutti i tempi indicati sono da considerarsi al netto di quelli necessari per la predisposizione di opere edili o per l'effettuazione di lavori da parte dell'utente, nonché di quelli derivanti da qualsiasi causa non direttamente dipendente dall'Azienda.

Nel caso in cui sopravvengano difficoltà a rispettare le scadenze garantite per cause di forza maggiore o per impedimenti causati da terzi, è dato tempestivamente avviso all'utente del nuovo termine garantito.

L'utente si impegna comunque a rispettare gli eventuali appuntamenti concordati.

Sicurezza e qualità dell'acqua

L'acqua distribuita dalla nostra Azienda ha proprietà chimiche, microbiologiche e organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore e, a migliore garanzia del suo buon livello qualitativo, viene sottoposta ai seguenti procedimenti e controlli :

- l'Azienda ha sottoscritto una convenzione con un Laboratorio chimico - microbiologico che effettua indagini sistematiche ai fini di tenere controllata la qualità dell'acqua;
- per la disinfezione dell'acqua si addiziona ipoclorito di sodio in modo da assicurare, nel punto di fornitura, un valore coerente con gli standard normativi;
- il punto di approvvigionamento (campo pozzi) nonché vari punti di prelievo lungo la rete sono sottoposti a specifici controlli eseguiti dal Laboratorio chimico - microbiologico convenzionato, nel rispetto della normativa prevista dal Decreto legislativo n. 31 del 02.02.2001;
- l'attività acquedottistica dell'Azienda è sottoposta, inoltre, al controllo ispettivo svolto autonomamente dalle competenti unità operative dell'Azienda Sanitaria Locale.

Facilità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle fatture

Presso gli sportelli dell'Ufficio Utenti dell'Azienda è possibile stipulare i contratti, effettuare pagamenti e chiedere informazioni. L'Azienda s'impegna a contenere il tempo di permanenza dell'utente presso i propri uffici garantendo rapidità nello svolgimento delle pratiche.

Gli sportelli dell'Ufficio Utenti dell'Azienda sono aperti al pubblico con il seguente orario:

Mattina	da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 12.30 sabato dalle 09.00 alle 11.30 esclusi i mesi di luglio/agosto
Pomeriggio	martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.00;

Le fatture, emesse o da emettere, per lavori di realizzazione o manutenzione dell'allacciamento, possono essere pagate presso gli sportelli aziendali:

- per contanti
- con Bancomat
- con assegno bancario e/o postale.

Le fatture per consumi d'acqua possono essere pagate con:

- bollettino di c/c postale premarcato inviato all'utente unitamente alla fattura
- domiciliazione del pagamento sul proprio c/c bancario e/o postale.

Le fatture insolute per consumi d'acqua possono essere pagate presso gli sportelli aziendali:

- per contanti
- con Bancomat
- con assegno bancario e/o postale.

In caso di **morosità** l'Azienda procederà alla sospensione della fornitura previa diffida ad adempiere inviata almeno **20 giorni** prima con raccomandata A.R. ed al recupero forzoso degli importi dovuti, fatti salvi gli interessi e gli ulteriori oneri sostenuti. Il ripristino della fornitura dovrà avvenire entro **2 giorni**

lavorativi (sabato e domenica esclusi) dal pagamento e con le modalità previste dal Regolamento per la fornitura dell'acqua.

Tempestività nelle risposte a richieste e reclami

L'Azienda assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami presentati per iscritto dagli utenti. Attualmente essa è in grado di garantire i seguenti tempi di risposta alle richieste presentate:

- **risposte che non richiedono un sopralluogo**
tempo massimo: 15 giorni di calendario.
- **risposte che richiedono un sopralluogo**
tempo massimo: 25 giorni di calendario.

Il personale dell'Azienda è comunque a disposizione degli utenti in qualsiasi momento per fornire informazioni e risposte in via breve, anche telefonicamente.

Per i **reclami** presentati anche per violazione dei principi indicati nella Carta dei servizi, l'Azienda fornirà una adeguata **risposta entro 30 giorni**.

Correttezza nella misurazione dei consumi

L'utente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici aziendali, rivolgendosi agli sportelli dell'Ufficio Utenti e sottoscrivendo apposita richiesta.

Il tempo massimo di effettuazione delle verifiche è di **20 giorni di calendario** dalla data della sottoscrizione della richiesta.

Nell'eventualità che pervenga un elevato numero concomitante di richieste di verifica, l'Azienda comunica all'utente il differimento della data d'intervento.

Le spese relative sono a carico dell'utente qualora gli errori del contatore, a portata e pressione normali, siano contenuti nella tolleranza prevista.

Qualora invece venisse riscontrato un errore nella rilevazione del consumo, superiore ai limiti di tolleranza prefissati dal Regolamento vigente (più o meno 5%), l'utente non dovrà rifondere alcuna spesa e l'Azienda provvederà alla sostituzione del contatore guasto e al conguaglio del consumo rilevato dal contatore riportato nell'ultima fattura emessa.

Correttezza nella fatturazione dei consumi

I consumi vengono rilevati con la lettura dei contatori effettuata **ogni 4 mesi**.

Se l'utente è assente verrà lasciato dal personale incaricato un modulo sul quale l'interessato potrà riportare i consumi rilevati mediante autolettura e restituirlo quanto prima all'Azienda, anche tramite servizio postale. In alternativa l'interessato potrà comunicare telefonicamente i dati relativi ai consumi rilevati.

L'emissione delle fatture avviene con periodicità **quadrimestrale**.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe approvate dagli organi competenti dell'Azienda e rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione.

Il processo di fatturazione è realizzato con moderni sistemi informatici ed è assoggettato a molteplici controlli.

Qualora vengano commessi errori, in eccesso o in difetto, l'Azienda provvederà alla correzione degli stessi mediante l'emissione delle corrispondenti fatture corrette o delle relative note di accredito.

Quando, a causa di errori, risulti necessario rimborsare l'utente di somme pagate indebitamente, l'azienda provvederà mediante bonifico bancario, oppure in contanti presso l'Ufficio Utenti, entro il termine della fatturazione successiva.

4. Il servizio fognatura e depurazione

CAIBT SPA si impegna ad applicare e rispettare gli standard descritti in questo documento nei Comuni associati per i quali attualmente gestisce il servizio di fognatura e depurazione:

- Comune di San Michele al Tagliamento:
popolazione servita: da 12.000 abitanti fino a 200.000 presenze durante la stagione estiva
- Comune di Gruaro:
popolazione servita: 2.700 abitanti
- Comune di Teglio Veneto:
popolazione servita: 2.000 abitanti
- Comune di Cordovado:
popolazione servita: 2.400 abitanti

Caratteristiche della gestione

CAIBT SPA provvede alla gestione e conduzione delle reti di fognatura delle acque nere nonché della depurazione delle acque reflue domestiche e assimilabili.

Gli impianti installati e le strategie operative adottate assicurano, in generale, il rispetto dei limiti per i vari parametri chimico – fisico – biologici imposti dalla normativa statale (Decreto legislativo n. 152 / 2006 noto come Testo Unico Ambientale) e regionale (Piano di Tutela delle Acque, che contiene gli interventi volti a garantire il raggiungimento degli obiettivi di qualità ambientale di cui agli artt. 76 e 77 del D. Lgs 152/2006 e contiene le misure necessarie alla tutela qualitativa e quantitativa del sistema idrico) per le acque reflue provenienti dalle utenze allacciate.

Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente, durante tutto il ciclo di vita del contratto.

Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto dei:

- tempi necessari al rilascio da parte di Enti pubblici o di terzi di prescritte autorizzazioni, certificazioni, permessi;
- tempi necessari alla predisposizione di opere a carico dell'utente;
- eventi non direttamente dipendenti da CAIBT SPA.

E' prassi consolidata di CAIBT SPA rilevare la durata dei singoli processi interni per controllare sistematicamente il rispetto dei tempi standard di seguito riportati ed acquisire informazioni utili al miglioramento dei processi e degli standard stessi.

Tempi di preventivazione

Le richieste di autorizzazione allo scarico nella pubblica fognatura (nuovo allacciamento o modifica dell'esistente), devono essere presentate all'ufficio protocollo di CAIBT SPA utilizzando i modelli predisposti e allegando agli stessi la documentazione tecnica richiesta.

A fronte della richiesta, l'Azienda provvede all'istruttoria preliminare al rilascio del "Nulla osta all'allacciamento alla pubblica fognatura". Ad ultimazione delle opere il direttore dei lavori o il progettista

incaricato produrrà all'Azienda la "Dichiarazione di conformità delle opere eseguite". A tale documento rimane subordinato l'atto di "Autorizzazione allo scarico".

Per l'istruttoria degli atti summenzionati CAIBT SPA ha definito i seguenti tempi standard che saranno misurati in giorni lavorativi:

- dalla presentazione della "Richiesta di autorizzazione allo scarico" al rilascio del "Nulla osta all'allacciamento":
tempo massimo: giorni 15 lavorativi (fa fede il protocollo di arrivo);
- dalla presentazione della "Dichiarazione di conformità delle opere eseguite" al rilascio dell'atto di "Autorizzazione allo scarico":
tempo massimo: giorni 15 lavorativi (fa fede il protocollo di arrivo).

5. Doveri dell'Azienda

Comportamento del personale

Tutto il personale dell'Azienda è tenuto a intrattenere con gli utenti rapporti improntati al rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio. I dipendenti sono altresì tenuti, a richiesta, a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale che lavora a contatto con il pubblico è tenuto ad avere sempre in evidenza il tesserino di riconoscimento.

Accesso agli atti

Il diritto di accesso agli atti aziendali è assicurato in termini di imparzialità e trasparenza.

Doveri di valutazione

E' intenzione dell'Azienda promuovere, al fine di valutare la qualità del servizio reso, apposite verifiche presso gli utenti per conoscerne il grado di soddisfazione. Anche l'analisi dei reclami scritti inoltrati dagli utenti costituisce per l'Azienda un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento del servizio.

Rimborso all'utente

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti dalla presente Carta dei Servizi, l'Azienda prevede la corresponsione di un rimborso di **euro 5,16 per ogni giorno di ritardo solo ed unicamente** nei casi elencati nel successivo **riassunto degli standard**. Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta da parte dell'utente che deve essere indirizzata al Direttore dell'Azienda ed inviata entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito.

Validità della carta dei servizi

La presente Carta del Servizio Idrico è stata adottata in data **01 Dicembre 2003** e viene aggiornata almeno con cadenza annuale. Le modifiche apportate alla stessa saranno portate a conoscenza degli utenti attraverso gli strumenti informativi aziendali.

6. Riassunto degli standard

Standard soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto.

Indicatore	Tempi massimi garantiti
Rilascio del preventivo per esecuzione di nuovo allacciamento	30 giorni di calendario
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	35 giorni di calendario
Attivazione della fornitura	7 giorni di calendario
Cessazione della fornitura	7 giorni di calendario
Riattivazione della fornitura in caso di anomalie o guasti al gruppo contatore	3 giorni lavorativi (esclusi sabato e domenica)

Standard non soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto.

Indicatore	Tempi massimi garantiti o modalità di esecuzione
Pronto intervento	24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno
Intervento per guasto o anomalia alla rete (fino al gruppo contatore) con possibilità di danno all'utente o a terzi	entro 24 ore dalla segnalazione
Frequenza annua controlli della qualità dell'acqua erogata	In conformità al D.P.R. n. 236/88.
Modalità di pagamento fatture consumi acqua	Bollettino di c/c postale premarcato Versamento in c/c bancario Sportelli aziendali (solo per fatture insolute): - contanti - bancomat - assegno
Modalità di pagamento fatture: realizzazione o manutenzione allacciamento voltura contratto fornitura acqua	Sportelli aziendali: - contanti - bancomat - assegno
Intervento per guasto o anomalia alla rete (fino al gruppo contatore) con possibilità di danno all'utente o a terzi	entro 24 ore dalla segnalazione
Risposta a richieste scritte	15 giorni di calendario (senza sopralluogo) 25 giorni di calendario (con sopralluogo)
Risposta a reclami scritti	30 giorni di calendario
Verifica funzionamento contatore	20 giorni di calendario
Verifica del livello di pressione al contatore	7 giorni di calendario

Pratiche relative al servizio fognatura	
Rilascio del "Nulla-osta all'allacciamento/ scarico acque reflue in pubblica fognatura"	15 giorni lavorativi dalla presentazione della "Richiesta di autorizzazione all'allacciamento / scarico"
Rilascio dell' "Autorizzazione allo scarico acque reflue in pubblica fognatura"	15 giorni lavorativi dalla presentazione della "Dichiarazione di conformità delle opere eseguite"

7. Informazioni utili

7.1 - Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile

Estratto del Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile approvato con delibera dell'Assemblea del "Consorzio Acquedotto Interregionale Basso Tagliamento" n. 5 del 7/6/2002.

Dal 1° Dicembre 2003 il Consorzio Acquedotto Interregionale Basso Tagliamento si è trasformato in Società per Azioni assumendo la denominazione "CAIBT SPA".

I riferimenti al "Consorzio" sono da intendersi come riferiti a CAIBT SPA.

Art. 2) Tipi di erogazione dell'acqua potabile

Le erogazioni sono accordate per i seguenti usi:

ad "uso domestico" per abitazioni urbane e rurali;

ad "uso ordinario" per gli edifici pubblici ..., nonché per negozi, bar, cinematografi, teatri, attività direzionali, produttive, commerciali, alberghi, piscine (qualora sia accertata o dichiarata la non pertinenzialità delle stesse all'immobile servito) cantieri edili ed affini;

ad "uso zootecnico ed affini";

ad "uso antincendio".

Le somministrazioni di cui alle lettere c) e d) saranno accordate quando la potenzialità degli impianti dell'acquedotto lo consenta e purché non venga pregiudicata la distribuzione di acqua ad uso domestico ed ordinario.

Art. 3) Domanda di fornitura

Le domande di fornitura, redatte su apposito modulo rilasciato dal Consorzio, devono recare l'indicazione dell'uso per il quale verrà utilizzata l'acqua, il quantitativo presunto annuale richiesto e il luogo di somministrazione.

Se il richiedente è inquilino, affittuario, assegnatario, usufruttuario, usuario o comodatario dell'immobile da servire, alla domanda deve essere allegata la dichiarazione del proprietario che autorizzi la fornitura per gli usi richiesti e l'esecuzione dei lavori inerenti la derivazione.

L'erogazione dell'acqua verrà concessa al richiedente successivamente alla verifica, da parte degli organi tecnici del Consorzio, della sussistenza delle condizioni di portata e di pressione delle condotte nel sito interessato.

Art. 4) Spese di allacciamento, diritti e depositi cauzionali

Il soggetto richiedente, all'atto dell'accettazione della domanda di allacciamento da parte del Consorzio, deve versare all'Ente, per ciascuna unità immobiliare da servire, le somme stabilite dai provvedimenti vigenti a titolo di diritti, spese di allacciamento, deposito cauzionale sui consumi e quota fissa.

Art. 5) Unità immobiliari

Ai fini del presente Regolamento per "unità immobiliare" si intende ogni abitazione singola e ogni immobile o porzione di esso destinato alla residenza, ovvero adibito allo svolgimento di attività commerciali, professionali, artigianali, agricole e consimili il quale sia oggetto di autonoma individuazione, anche sotto il profilo economico, rispetto al complesso cui appartiene.

Art. 6) Contratto di fornitura

Il contratto di fornitura viene redatto su apposito modulo sottoscritto dall'utente e degli incaricati del Consorzio prima dell'inizio dell'erogazione e successivamente al pagamento delle somme dovute a titolo di diritti, spese di allacciamento, depositi cauzionali sui consumi e quota fissa di cui al precedente art. 4.

All'atto della stipulazione del contratto l'utente dovrà indicare la residenza e il domicilio o il recapito presso il quale il Consorzio inoltrerà le fatture relative ai consumi.

Del contratto di fornitura viene rilasciata copia all'utente.

Le eventuali variazioni di residenza, domicilio o recapito dovranno essere tempestivamente comunicate per iscritto al Consorzio, che sarà esonerato da ogni responsabilità derivante da ritardati pagamenti dovuti al mancato o tardivo inoltro delle fatture, all'utente o agli aventi causa, per intervenute e non comunicate variazioni.

Art. 9) Divieto di subfornitura

E' fatto divieto ad ogni utente di concedere l'uso dell'acqua ad altre unità immobiliari diverse da quelle contrattualmente servite.

In caso di accertata violazione verrà applicata la sanzione della sospensione della fornitura, previa formale contestazione del fatto, da notificarsi all'utente interessato anche mediante Ufficiale giudiziario. Il Consorzio si riserva altresì la facoltà di disattivare il contatore, risolvere il contratto di fornitura e avviare eventuali azioni legali conseguenti.

Art. 10) Successione nel contratto

Nel caso di passaggio di proprietà dell'unità immobiliare cui il contratto inerisce o di cessazione della locazione e del diritto reale o personale di godimento ovvero di cessazione dell'esercizio dell'attività svolta nei locali serviti l'utente deve dare immediato avviso al Consorzio rimanendo comunque responsabile degli obblighi assunti, fino al completo adempimento degli stessi.

Il subentrante è tenuto a stipulare un nuovo contratto.

Art. 11) Spese di allacciamento

Sono a carico dell'utente le spese necessarie per l'allacciamento dell'immobile da servire alla condotta di distribuzione dell'acquedotto e risultanti da specifico preventivo di spesa, redatto dall'Ufficio Tecnico del Consorzio e portato previamente a conoscenza dell'interessato che deve sottoscriverlo per accettazione. Qualora la richiesta di allacciamento sia accompagnata dalla specificazione "con urgenza", il Consorzio si riserva la facoltà di accogliere la stessa e ad effettuare i lavori entro la metà del tempo normale di esecuzione verso il pagamento della maggiorazione del 30% della spesa risultante dal preventivo, sottoscritto per accettazione dall'interessato.

Sono altresì a carico dell'utente tutte le spese conseguenti alla modifica, allo spostamento e rifacimento anche parziale dell'allacciamento, qualora dette opere siano state dallo stesso richieste o si siano rese necessarie per cause non imputabili al Consorzio, purché non si tratti di interventi di cui all'art.29 del presente Regolamento.

L'utente provvederà al pagamento dei costi predetti all'atto dell'accettazione del preventivo di spesa, fatti salvi eventuali conguagli sulla base della spesa accertata a consuntivo.

Art.13) Erogazione a misura

L'acqua viene fornita a misura, salvo i casi speciali previsti dal presente Regolamento, sulla base delle indicazioni dei contatori di proprietà del Consorzio e dallo stesso installati presso gli utenti.

Le forniture d'acqua vengono fatturate in base alle tariffe e ai canoni in vigore al momento della stipula del contratto, fatte salve le successive modificazioni.

... (omissis)

Art. 14) Deposito cauzionale

All'atto della stipulazione del contratto di fornitura d'acqua per uso domestico l'utente è tenuto a versare a titolo di deposito cauzionale, per ogni unità servita, una somma corrispondente a 27,00 euro e una quota fissa pari a euro 2,80, **oppure di euro 8,12 se non residente**, in conformità al successivo articolo 18.

Qualora l'unità servita ad uso domestico non risulti di proprietà dell'utente, il deposito cauzionale viene fissato in euro 54,00. Resta in facoltà all'Azienda l'aggiornamento del deposito cauzionale durante il contratto di fornitura, nella misura dal 50% al 100%, nel caso di mancato pagamento alle scadenze

prefissate di due fatture consecutive, salvo che sia intervenuta la cessazione della fornitura ai sensi del successivo articolo 25.

Per la fornitura d'acqua per usi diversi dal precedente, il deposito cauzionale per ogni unità servita sarà pari a una somma corrispondente a tre importi quadrimestrali del consumo minimo contrattuale di cui al successivo articolo 16, 1° e 2° comma e alla quota fissa di euro 2,80 come definita al successivo art. 18.

Resta in facoltà al Consorzio richiedere per il subentro alle nuove utenze inerenti ad attività produttive, commerciali, direzionali e comunque diverse dalle tipologie di cui alle lettere a), c) e d) dell'art. 2, un deposito cauzionale pari all'importo massimo della fattura più onerosa emessa nell'anno precedente.

Per le nuove utenze, a cui la fornitura d'acqua viene accordata ad "uso ordinario", il deposito cauzionale sarà quantificato in base ai consumi medi annuali accertati per attività similari.

Nei casi in cui trova applicazione la previsione di cui al successivo art. 35 "Erogazione dell'acqua mediante contatore unico", e comunque, in tutti i casi in cui il rapporto contrattuale di fornitura intercorra tra Consorzio e Amministratore o legale rappresentante del Condominio, il deposito cauzionale da versare per ogni unità immobiliare servita sarà pari alla somma corrispondente ad un importo di 9,00 euro e a una quota fissa di euro 2,80, oppure di euro 8,12 se non residente.

Il deposito cauzionale rappresenta una garanzia per il pagamento dei consumi e può essere incamerato dal Consorzio, per intero o in parte, fino alla concorrenza di quanto dovuto per insoluti accertati e regolarmente contestati.

La somma costituente il deposito cauzionale verrà restituita all'avente titolo alla scadenza del contratto di fornitura, previa rivalutazione media I.S.T.A.T. per il periodo di durata del deposito e successivamente al pagamento di ogni eventuale debito pendente, nonché dopo la riconsegna del contatore e accessori in perfetto stato di funzionamento.

Art.16) Minimo contrattuale

Con decorrenza 01 giugno 2006, in attuazione della deliberazione 4 aprile 2001 del Comitato interministeriale per la programmazione economica (C.I.P.E.) il minimo contrattuale per le forniture di acqua ad uso domestico viene eliminato.

Per recuperare i minori introiti derivanti dall'operazione, viene aumentato l'importo della quota fissa, per le forniture per uso domestico per non residenti, da € 2,80 a € 8,12.

Restano confermati gli scaglioni di consumo di cui ai precedenti 2° e 4° comma in presenza di un'unica unità immobiliare servita. L'utente è tenuto a corrispondere per ogni unità immobiliare adibita ad uso diverso da quello domestico un importo a titolo di minimo contrattuale, da versarsi anche nel caso in cui per assenza o per altro motivo non dipendente dal Consorzio, l'utente medesimo non utilizzi l'acqua. Il minimo contrattuale assegnato per ciascuna unità immobiliare servita di cui al precedente comma viene stabilito in mc. 40 quadrimestrali per un consumo medio sempre quadrimestrale fino a 300 mc. d'acqua.

Qualora venga accertato, attraverso le rilevazioni periodiche dei contatori, che il consumo medio quadrimestrale eccede detto limite di 300 metri cubi, il Consorzio informa l'utente per il conseguente inserimento nel relativo scaglione dei consumi di cui al successivo comma previo eventuale conguaglio del deposito cauzionale, ferma restando l'osservanza delle disposizioni particolari per le fattispecie di cui all'art. 14, IV e art. 15, II comma.

Gli adeguamenti di cui al comma precedente verranno annotati in calce al contratto, per la sottoscrizione dell'utente in segno di accettazione, secondo la seguente graduazione:

fascia tariffaria di mc. 120/quadr., per consumi medi quadrimestrali da mc. 300 a mc. 500

fascia tariffaria di mc. 200/quadr., per consumi medi quadrimestrali da mc. 500 a mc. 1.000

fascia tariffaria di mc. 400/quadr., per consumi medi quadrimestrali da mc. 1.000 a mc. 2.000

fascia tariffaria di mc. 800/quadr., per consumi medi quadrimestrali da mc. 2.000 a mc. 5.000

...

Nel caso in cui un unico contatore serva più unità immobiliari, saranno dovuti tanti minimi contrattuali quante sono le unità servite, fermo restando quanto previsto dalla deliberazione CIPE del 04.04.2001.

Art.17) Contatori

Presso ciascuna utenza viene installato dal Consorzio, che ne resta proprietario, un contatore ai fini della misurazione dei consumi. L'Ente individua il tipo ed il diametro in base al consumo giornaliero dichiarato dall'utente.

...

Art. 18) Quota fissa.

Per ciascuna unità immobiliare servita è dovuta una **quota fissa pari a euro 2,80** in luogo del canone per il nolo del contatore da corrispondere quadrimestralmente unitamente agli altri oneri conseguenti alla fornitura dell'acqua. Detta quota fissa viene determinata in **euro 8,12 quadrimestrali per ogni unità immobiliare servita ad uso domestico non residente**, ai sensi della deliberazione CIPE n. 131 del 19.12.2002.

Art. 20) Impossibilità di accedere ai contatori

Nel caso in cui gli incaricati del Consorzio non possano effettuare la lettura dei consumi per inaccessibilità del contatore, dovuta a causa non imputabile all'Ente e debitamente accertata dagli incaricati medesimi, viene addebitato all'utente il consumo minimo contrattuale e la quota fissa come previsto da presente regolamento.

Della mancata lettura predetta, ove è possibile, viene dato avviso all'utente che potrà comunicare al Consorzio i consumi rilevati dal contatore, entro il termine di 5 giorni dalla data dell'avviso, per l'effettivo addebito degli stessi.

L'importo addebitato non dà luogo a conguaglio con i consumi accertati nei quadrimestri successivi.

Art. 21) Mancato funzionamento del contatore

Qualora il contatore non abbia funzionato regolarmente nel periodo antecedente la data della lettura, per cause non imputabili all'utente e sulla base dell'accertamento effettuato dai tecnici del Consorzio e comunicato alla parte interessata, viene addebitato all'utente, per il quadrimestre, un consumo pari a quello del corrispondente quadrimestre dell'anno precedente e, in mancanza di questo dato, viene addebitato un consumo pari a quello dell'ultimo quadrimestre di regolare funzionamento.

L'utente può far pervenire al Consorzio proprie deduzioni in merito al fatto contestato, entro il termine indicato con la comunicazione del mancato funzionamento. Dette deduzioni debbono essere esaminate e riscontrate dal Consorzio, prima di dar corso all'addebito del consumo nei modi di cui al comma precedente.

Art. 22) Verifica sul funzionamento del contatore

Nel caso in cui l'utente ritenga erronee le indicazioni del contatore può chiedere al Consorzio un sopralluogo di verifica, da eseguire alla presenza dell'utente stesso.

Qualora detto sopralluogo non soddisfi l'utente, questi potrà chiedere in forma scritta un ulteriore accertamento presso l'officina del Consorzio o presso altro laboratorio ufficiale di misura indicato dal Consorzio medesimo.

Le spese relative sono a carico dell'utente qualora gli errori del contatore, a portata e pressione normali, siano contenuti nella tolleranza del più o meno 5%. Oltre tale limite l'utente non deve rifondere alcuna spesa e il Consorzio provvede alla sostituzione del contatore guasto e al conguaglio del consumo rilevato dal contatore riportato nell'ultima fattura emessa.

Art. 23) Impianto idraulico collocato a valle del contatore

L'impianto idraulico collocato a valle del contatore è di pertinenza esclusiva dell'utente e dovrà da questi essere tenuto in perfetta efficienza. Eventuali maggiori consumi dovuti a gusti o perdite di detto impianto, saranno addebitati all'utente stesso.

Art. 24) Pagamenti

Il corrispettivo dei consumi o il minimo contrattuale nei casi previsti, la quota fissa e tutti gli importi dovuti a titolo di canoni, nolo e spese devono essere pagati quadrimestralmente, in base alle fatture che il Consorzio invia a ciascun utente, per mezzo del servizio postale ed entro la data di scadenza indicata nelle stesse.

...

Art. 25) Sanzioni per ritardato od omesso pagamento

All'utente che effettui i pagamenti dopo la scadenza indicata nella fattura, ma **entro quindici giorni dalla scadenza medesima**, viene addebitata con la fatturazione successiva una **penale per ritardato pagamento pari al 5%** dell'importo da versare.

Qualora quest'ultimo termine decorra infruttuosamente, il Consorzio sollecita l'utente al pagamento di quanto dovuto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con **conseguente addebito di un'ulteriore penale, pari al 5% dell'importo dovuto**, oltre alle spese postali.

Trascorsi inutilmente quindici giorni dalla data del timbro postale rilevata sulla ricevuta di ritorno della raccomandata, o dalla data di altra forma di notificazione regolarmente eseguita, il Consorzio può sospendere l'erogazione dell'acqua all'utente moroso, disattivare il contatore e risolvere il contratto di fornitura. La sospensione della fornitura d'acqua, in ogni caso, viene previamente notificata all'interessato anche mediante Ufficiale Giudiziario.

Il Consorzio si riserva la facoltà di esercitare adeguata azione legale per il recupero di ogni suo credito nei confronti degli utenti inadempienti.

Art. 26) Funzionamento degli impianti

Il Consorzio provvede all'erogazione dell'acqua potabile nel territorio di sua competenza curando, nel contempo, il buon funzionamento degli impianti e l'efficienza delle condotte.

Il Consorzio opera affinché l'erogazione avvenga il più possibile con continuità e regolarità ma **non può rispondere di variazioni di pressione, interruzioni di erogazione** ed eventuali alterazioni di potabilità dell'acqua **dipendenti da eventi eccezionali o da cause di forza maggiore**.

Art. 27) Sospensioni dell'erogazione

Il Consorzio si riserva la facoltà di **sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua, per lavori da eseguire sulla rete per motivi di pubblico interesse o per eventi eccezionali, senza che ciò determini alcun diritto di indennizzo a favore degli utenti**.

La sospensione dell'erogazione dell'acqua, per i motivi di cui sopra, **viene preventivamente portata a conoscenza degli utenti** nelle forme ritenute più idonee, **salvo il caso in cui la sospensione debba essere disposta con carattere di urgenza**.

Qualora la sospensione dell'erogazione per cause di forza maggiore si prolunghi per più di sette giorni consecutivi, gli utenti della zona interessata saranno tenuti al solo pagamento del volume d'acqua consumata e registrata dal contatore nel corso del relativo quadrimestre nel quale è avvenuta l'interruzione.

Art. 28) Allacciamenti

La dimensione degli allacciamenti, per il collegamento della condotta di distribuzione ai contatori installati presso le utenze, viene stabilita in relazione alla natura della fornitura richiesta e sulla base di valutazioni tecniche del personale del Consorzio.

La loro esecuzione, come tutte le modifiche anche parziali richieste dall'utente o rese necessarie per il miglioramento della distribuzione, non rientranti nei casi di cui al successivo articolo 29, competono esclusivamente al Consorzio e le relative spese sono a carico dell'utente.

Art. 29) Canone di manutenzione

Per i costi sostenuti dal Consorzio al fine di garantire l'efficienza e la funzionalità degli allacciamenti soggetti a frequenti interventi di rifacimento, riparazione e sostituzione per vetustà degli stessi o per causa di forza maggiore è dovuto dall'utente, per ogni unità immobiliare alimentata da un'unica presa o da derivazioni dalla stessa, un canone quadrimestrale di manutenzione graduato negli importi sotto riportati:

per una singola unità servita da unica presa o sua derivazione: **euro 9,28;**

fino a 10 unità servite da unica presa o sua derivazione: **euro 8,64 per ogni unità;**

...

Art. 30) Posizionamento dei contatori

I contatori, di norma, vengono posizionati e installati nell'immediata proprietà o pertinenza dell'utente, in opportuno pozzetto posto sottosuolo o in apposita nicchia da ricavarsi nei muri del piano terra dell'immobile ovvero in altra posizione idonea alla loro conservazione e facilmente accessibile per la lettura dei consumi.

Pozzetti e nicchie sono muniti di un chiusino di protezione fornito ed installato dal Consorzio, il cui costo è addebitato all'utente.

La manutenzione del pozzetto, come la difesa del contatore dal **gelo** o da altri eventi atmosferici, restano a carico dell'utente servito il quale risponde di eventuali danni, **ivi compresa la rottura del contatore** conseguenti ad omissioni o incuria a lui imputabili.

Subito a valle del contatore l'utente è tenuto a collocare, a propria cura e spese, un rubinetto di intercettazione.

Il contatore posto in opera viene piombato con il sigillo del Consorzio.

La manomissione dei sigilli comporta, oltre alle conseguenti azioni di legge, la sostituzione degli stessi a spese dell'utente.

Art. 31) Accesso ai contatori

L'utente è sempre tenuto a consentire al personale del Consorzio la lettura dei contatori, la verifica degli impianti interni e le ispezioni in genere ovunque si estendano le installazioni idrauliche private servite dall'acquedotto consorziale.

Qualora non siano rilevabili i consumi d'acqua, per impossibilità oggettiva di accedere al contatore o perché l'unità immobiliare risulta chiusa e non vi è alcun recapito dell'utente, il personale del Consorzio è autorizzato ad accedere nelle proprietà private, sempre che ciò non arrechi pregiudizio alcuno alle cose e all'esclusivo scopo di procedere alla lettura del contatore o alla sua eventuale rimozione.

In caso di assoluta e permanente impossibilità di accedere al contatore, il Consorzio provvede a notificare all'utente anche nei modi di cui agli artt. 140 e 143 Codice di Procedura Civile, la sospensione dell'erogazione dell'acqua e la conseguente risoluzione del contratto di fornitura.

Art. 43) Reclami e segnalazioni

Ciascun utente ha facoltà di presentare al Presidente del Consorzio motivate note di reclamo o segnalazioni concernenti il servizio di fornitura e lo svolgimento dei compiti affidati al Consorzio medesimo.

Dette note vengono esaminate entro il termine massimo di trenta giorni dal loro ricevimento e sulle stesse il Presidente rende, nello stesso termine, motivata risposta nella quale dà atto dell'eventuale assunzione di provvedimenti idonei ad eliminare i disservizi segnalati.

7.2 - Analisi dell'acqua alla fonte e al punto di fornitura

Il Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n. 31 stabilisce una serie di controlli per garantire la qualità dell'acqua che arriva nelle case degli utenti.

Il citato Decreto prevede che vengano effettuati controlli sia da parte dell'Azienda Unità Sanitaria Locale territorialmente competente e quindi svolti da un organismo esterno, sia controlli interni effettuati dal gestore del servizio idrico integrato, quindi da CAIBT SPA.

E' previsto inoltre che il gestore del servizio idrico integrato, per l'effettuazione dei controlli, si avvalga di laboratori di analisi interni, oppure, in mancanza di tali strutture, affidi il servizio a laboratori esterni accreditati SINAL.

La Società CAIBT SPA, non disponendo di laboratori interni, ha affidato il servizio di analisi al laboratorio Leochimica S.n.c. di Zoppola (PN) accreditato SINAL n. 157.

Il Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n. 31 stabilisce che il gestore del Servizio Idrico Integrato effettui due tipi di controlli, controlli di verifica e controlli di routine; inoltre, stabilisce anche una frequenza minima di campionamento e analisi.

I controlli di verifica sottopongono a esame tutti i parametri previsti dal D.Lgs. 31/2001; i controlli di routine indicano una serie minima di parametri che vanno sottoposti ad analisi ad intervalli regolari e più frequenti. Per quanto riguarda la frequenza di campionamento e analisi, la società CAIBT SPA effettua il doppio del numero minimo stabilito dal D.Lgs. 31/2001, prediligendo di non compiere economie in un settore così delicato a migliore garanzia del buon livello della qualità dell'acqua erogata.

La Società CAIBT SPA ha redatto un calendario annuale di campionamento e analisi che prevede che vengono effettuati 6 controlli di verifica nel campo pozzi di Savorgnano da dove è captata tutta l'acqua erogata da CAIBT SPA e che in un anno vengano prelevati 150 campioni in vari punti della rete idrica da sottoporre ad analisi di routine.

Si riporta di seguito l'ultima Relazione di analisi alla fonte effettuata.

Richiesta da: **CAIBT SPA** Via Zannier 9 - 30025 Fossalta di Portogruaro

Esaminata da: **LEOCHIMICA SNC** Via Viatta n. 1 - 33080 Zoppola (PN)
Studi di Consulenza - Laboratori di Prova

Sostanza: acqua destinata al consumo umano, proveniente da pozzo artesiano
Località: Savorgnano di San Vito al Tagliamento

Data inizio prova: 06/04/2010

Data prelievo : 06/04/2010

Data fine prova: 16/04/2010

Rapporto di prova n. 3000091-007

Temperatura misurata a cura di CAIBT al momento del prelievo: 12,6°C

Cloro residuo libero 0,10 mg/l (analisi effettuata da CAIBT SPA)

PARAMETRI	Unità di misura	Valore rilevato	Valore limite max. D.Lgs 31/2001
PARAMETRI INDICATORI			
Ammonio	mg/l NH4	<0,01	0,5
Cloruro	mg/l Cl	3	250
Conduttività	µs/cm a 20°	466	2500
Ferro	µg/l Fe	< 3	200
Manganese	µg/l Mn	< 1	50
Odore		accettabile	
Ossidabilità	mg/l O2	<0,1	5
Sapore		accettabile	
Solfato	mg/l SO4	119	250
Conteggio delle colonie a 22°C	UFC/ml	10	
Batteri coliformi	UFC/100 ml	< 1	0
Torbidità	NTU	0,03	
Durezza	°F	26	consigl. 15 - 50
Residuo secco a 180°	mg/l	349	consigl. < 1500
Disinfettante residuo (cloro)	mg/l	<0,01	
TOC Carbonio organico totale	µg/l	382	
Calcio	mg/l Ca	68,4	
Sodio	mg/l Na	2	200
PARAMETRI MICROBIOLOGICI			
Escherichia coli	UFC/100 ml	< 1	0
Enterococchi	UFC/100 ml	< 1	0

PARAMETRI CHIMICI			
Antimonio	µg/l Sb	< 0,3	5
Arsenico	µg/l As	< 1	10
Boro	mg/l B	< 0,1	1
Cadmio	µg/l Cd	< 0,5	5
Cromo	µg/l Cr	< 5	50
Mercurio	µg/l Hg	< 0,1	1
Nichel	µg/l Ni	< 1	20
Piombo	µg/l Pb	< 1	25
Rame	mg/l Cu	< 0,1	1
Selenio	µg/l Se	< 1	10
Vanadio	µg/l V	< 2	50
Bromato	µg/l BrO3	< 1	10
Cianuro	µg/l Cn	< 3,0	50
Fluoruro	mg/l F	0,06	1,5
Nitrato	mg/l NO3	5	50
Nitrito	mg/l NO2	< 0,06	0,5
Clorito	µg/l ClO2-	< 3	700
Acrilamide	µg/l	< 0,05	0,1
Benzene	µg/l	< 0,1	1
1,1 dicloroetano	µg/l	< 0,0	
tricloroetilene	µg/l	< 0,01	10
tetracloroetilene	µg/l	< 0,005	10
cloruro di vinile	µg/l	< 0,05	0,5
epicloridrina	µg/l	< 0,04	0,1
TRIALOMETANI			
cloroformio	µg/l	< 0,03	
tribromometano	µg/l	< 0,004	
dibromoclorometano	µg/l	< 0,002	
bromodichlorometano	µg/l	< 0,002	
trialometani totale	µg/l	< 3	30
IDROCARBURI POLICICLICI AROMATICI			
Benzo (a) Pirene	µg/l	< 0,001	0,01
Benzo (b,j)Fluorantene	µg/l	< 0,002	
Benzo (g,h,i)perylene	µg/l	< 0,002	
Benzo (k)Fluorantene	µg/l	< 0,002	
Indeno (1,2,3-CD)Pirene	µg/l	< 0,003	
Idrocarburi policiclici aromatici (IPA)	µg/l	< 0,02	0,10
ATRAZINE			
atrazina	µg/l	< 0,01	0,1
simazina	µg/l	< 0,01	0,1
desetilatrazina	µg/l	< 0,01	0,1
terbutilazina	µg/l	< 0,01	0,1
alaclor	µg/l	< 0,01	0,1
metolaclor	µg/l	< 0,01	0,1
Antiparassitari totale (somma)	µg/l	< 0,05	0,5

Si riporta di seguito l'ultima Relazione di analisi al punto di fornitura di Cesarolo effettuata.

Sostanza: acqua destinata al consumo umano
Località: Cesarolo di S. Michele al Tagliamento

Data inizio prova: 06/04/2010
Data prelievo : 06/04/2010
Data fine prova: 16/04/2010
Rapporto di prova n. 3000091-001

Temperatura misurata a cura di CAIBT SPA al momento del prelievo: 12,2°C
Cloro residuo libero 0,17 mg/l (analisi effettuata da CAIBT SPA)

PARAMETRI INDICATORI	Unità di misura	Valore rilevato	Valore limite max. D.Lgs 31/2001
Ammonio	mg/l NH ₄	<0,01	0,5
Conduttività	µs/cm a 20°	468	2500
Odore		accettabile	
Colore		accettabile	
Sapore		accettabile	
Torbidità	NTU	0,03	
TOC Carbonio organico totale	µg/l	195	
Batteri coliformi a 37°C	UFC/100ml	< 1	0
Escherichia coli	UFC/100ml	< 1	0
Concentrazione ioni idrogeno	unità di pH	8,1	tra 6,5 e 9,5

Il campione risulta CONFORME al Decreto legislativo n. 31/2001 per i parametri determinati.

7.3 - Tariffe per la fornitura d'acqua, fognatura e depurazione

A far data dall'01.10.2009, come da delibera del Consiglio di Amministrazione di CAIBT SPA del giorno 18 maggio 2009, le tariffe applicate dall'Azienda per la fornitura d'acqua nell'ambito del territorio dalla stessa servito sono quelle che di seguito vengono riportate:

USO DOMESTICO (importi al netto dell'IVA)

Tariffa agevolata	Da mc. 0 a mc. 7 mese	0,1670221
Tariffa base	Da mc. 8 a mc. 10 mese	0,3448899
Tariffa 1^ eccedenza	Da mc. 11 a mc. 15 mese	0,4012870
Tariffa 2^ eccedenza	Da mc. 16 a mc. 20 mese	0,4706988
Tariffa 3^ eccedenza	Oltre 20 mc. Mese	0,5455333

USI DIVERSI (importi al netto dell'IVA)

Tariffa base	Da mc. 0 a mc. 10 mese	0,3448899
Tariffa 1^ eccedenza	Da mc. 11 a mc. 15 mese	0,4012870
Tariffa 2^ eccedenza	Da mc. 16 a mc. 20 mese	0,4706988
Tariffa 3^ eccedenza	Oltre 20 mc. Mese	0,5455333

USO ZOOTECNICO (importi al netto dell'IVA)

Tariffa agevolata	Da mc. 0 a mc. 7 mese	0,0835111
Tariffa base	Da mc. 8 a mc. 10 mese	0,1724449
Tariffa 1^ eccedenza	Da mc. 11 a mc. 15 mese	0,2006435
Tariffa 2^ eccedenza	Da mc. 16 a mc. 20 mese	0,2353494
Tariffa 3^ eccedenza	Oltre 20 mc. Mese	0,2727666

FOGNATURA E DEPURAZIONE (importi al netto dell'IVA)

COMUNI	Fognatura euro/ mc	Depurazione euro/ mc
S. Michele al Tagliamento	0,1120544	0,3295720
Gruaro	0,1120544	0,3295720
Teglio Veneto	0,1120544	0,3295720
Cordovado	0,1016367	0,2989316

QUOTA FISSA per utente/anno (importi al netto dell'IVA)

residente	€ 8,40
non residente	€ 24,36

7.4 - Assicurazione per le perdite occulte

Gli utenti che non hanno dato disdetta continuano ad usufruire della copertura per le perdite occulte, nei termini sotto indicati.

Estratto dal Verbale del Consiglio di Amministrazione del giorno 20/09/2007.

Premesso che già da diversi anni CAIBT SPA ha attivato una copertura assicurativa per perdite occulte subite dall'impianto di distribuzione dell'acqua di proprietà in uso all'utente, posto a valle del contatore e i cui consumi anomali o eccessivi sono stati causati involontariamente da rottura accidentale o per vetustà o per altra causa di forza maggiore dell'impianto medesimo;

Considerato che la perdita occulta per essere riconosciuta tale deve riguardare un tratto dell'impianto interrato o coperto da conglomerato cementizio e quindi assolutamente non visibile, non ispezionabile e non controllabile e con esclusione comunque di perdite e dei conseguenti maggiori consumi derivanti dal non perfetto funzionamento dei rubinetti o degli impianti di utilizzazione o degli scarichi o per dolo dell'utente;

Stabilito ancora che la perdita occulta è riconosciuta tale allorché il consumo accertato è risultato superiore al 50% di quello riferito al medesimo periodo dell'anno precedente o, per i nuovi utenti, superiore al 50% del consumo medio degli utenti titolari di analogo contratto di fornitura. In tal caso all'utente verranno fatturati i consumi dello stesso quadrimestre dell'anno precedente, purché in regola con i pagamenti delle fatture già emesse e sempreché prima di procedere a riparazione o sostituzione o ripristini della condotta, la relativa rottura sia stata adeguatamente accertata e documentata anche dal personale di CAIBT SPA a seguito di richiesta di sopralluogo dell'utente. L'utente avrà diritto alla riduzione dei maggiori consumi riferiti all'ultimo periodo di fatturazione, previa domanda da presentare entro 15 giorni dal verificarsi del fatto o dalla segnalazione di eccessivi consumi da parte di personale dell'Azienda;

Specificato inoltre che il rimborso della perdita occulta viene riconosciuto con riferimento ad un solo sinistro annuo, al netto della detrazione di una franchigia fissa ed assoluta di €. 25,00 e per un massimale rimborsabile pari a €. 10.329,13 per sinistro con il limite di €. 103.291,38 per annualità assicurativa;

Atteso che con il 31.12.2007 andrà a scadere l'attuale polizza assicurativa sottoscritta con Assitalia S.p.A. di S. Donà di Piave per la copertura del rischio perdite occulte come sopra descritto e che comunque si rende necessario assicurare tale servizio accessorio agli utenti di CAIBT SPA;

Ritenuto conseguentemente opportuno sostituire CAIBT SPA alla compagnia di assicurazione per la copertura delle perdite occulte alle condizioni sopra specificate e a fronte di un canone analogo a quello corrisposto all'Assitalia S.p.A. di S. Donà di Piave;

Constatato che ciò consentirà di assicurare detto servizio in modo più efficiente e funzionale oltre che superare i lunghi tempi di attesa per il rimborso di eventuali somme dovute per accertate perdite occulte;

Rilevato altresì equo e congruo fissare in €. 1,89 il canone quadrimestrale a garanzia di perdite occulte per ciascun contratto di fornitura agli utenti di CAIBT SPA;

Il Consiglio di Amministrazione

delibera

- di attivare con decorrenza 01.01.2008 il servizio di copertura delle perdite occulte con l'intervento diretto di CAIBT SPA di Fossalta di Portogruaro alle condizioni e specificate in narrativa e che qui si intendono integralmente riportate;
- di stabilire in € 1,89 (+ IVA 10% = € 2,08) il canone quadrimestrale per perdite occulte dovuto da ciascun utente.

7.5 - Tutela della privacy

Informativa agli utenti ai sensi dell'art.13 D.lgs n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs n.196/2003, forniamo le seguenti informazioni:

I dati personali da forniti o acquisiti nell'ambito della nostra attività saranno oggetto di trattamento improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento di tali dati personali sarà finalizzato agli adempimenti degli obblighi contrattuali o derivanti da incarico conferito dall'interessato. I dati personali potranno essere utilizzati anche ai fini di invio di materiale informativo e pubblicitario o per comunicazioni di carattere commerciale. Il trattamento può essere effettuato anche con l'ausilio di strumenti elettronici con modalità idonee a garantire la sicurezza e riservatezza dei dati.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per le finalità di cui al punto 2. L'eventuale rifiuto a fornirci, in tutto o in parte, i dati personali o l'autorizzazione al trattamento potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del contratto ovvero la mancata esecuzione dell'incarico.

Il conferimento dei dati è facoltativo per le finalità di cui al punto 3 e l'eventuale rifiuto a fornirci l'autorizzazione per tali trattamenti non può comportare la mancata o parziale esecuzione del contratto ovvero la mancata esecuzione dell'incarico.

I dati potranno essere comunicati, esclusivamente per le finalità sopra indicate, a soggetti determinati tra i quali consulenti legali o fiscali, istituti bancari e ditte di trasporto, al fine di adempiere agli obblighi di cui sopra. Altri soggetti potrebbero venire a conoscenza dei dati in qualità di responsabili o incaricati del trattamento. In nessun caso i dati personali trattati saranno oggetto di diffusione.

Anche dati personali classificati come sensibili ossia i dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o altro in genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, possono essere oggetto di trattamento con il consenso scritto dell'interessato (ove previsto) e previa autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali (articolo 26 del D.lgs n.196/2003), secondo le modalità e per le finalità sopra indicate.

Il titolare del trattamento dei dati personali è CAIBT SPA con sede legale in via Leonardo Zannier, n. 9 - 30025 Fossalta di Portogruaro (VE), tel. 0421- 789055 / 789379, fax 0421 780150, e-mail: ragioneria@caibt.it.

Il responsabile del trattamento dei dati personali è la Sig.ra Emanuela Nicoletti.

E' possibile conoscere l'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento, rivolgendosi direttamente al titolare o al responsabile indicato sopra.

Al titolare del trattamento o al responsabile gli utenti potranno rivolgersi per far valere i propri diritti, così come previsto dall'articolo 7 del D.lgs n.196/2003, che di seguito riproduciamo integralmente:

Art. 7 Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;

e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettifica ovvero, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Mattina

da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 12.30

sabato dalle 09.00 alle 11.30 esclusi i mesi di luglio/agosto

Pomeriggio

martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.00

NUMERI TELEFONICI UTILI

Servizio Acquedotto

Centralino Sede - Ufficio Utenti	0421 - 789055 0421 - 789379
Servizio Reperibilità (per perdite, guasti, anomalie)	338 - 2059892 330 - 491370 349 - 1491401
Fax	0421 - 780150
Magazzino	0421 - 248010

Servizio Fognatura e Depurazione

Servizio Fognatura Servizio Depurazione (impianto di via Parenzo)	0421 - 789055 - 0421 - 789379 0431 - 430596
Servizio Reperibilità (per perdite, guasti, anomalie)	348 - 3024405 349 - 1488270
Fax	0431 - 446988

TIPOLOGIA DELLA RICHIESTA	MODALITA' DI INOLTRO
SERVIZIO ACQUEDOTTO	
Informazioni sui documenti da presentare per nuovi allacciamenti e manutenzione di allacciamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ richiesta telefonica in orario di servizio ▪ presso lo sportello in orario di apertura al pubblico
Appuntamenti per sopralluoghi ed informazioni sui preventivi di allacciamento	
Pagamento del preventivo	presso lo sportello dell'Ufficio Utenti in orario di apertura al pubblico ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 11.30
Sottoscrizione nuovo contratto Voltura contratto Cambi d'uso della fornitura Modifica dati contrattuali	presso lo sportello dell'Ufficio Utenti in orario di apertura al pubblico dall'intestatario del contratto o tramite persona delegata
Pagamento fatture insolute	in contanti, in c/c postale, con assegno, con Bancomat, con bonifico bancario
Appuntamento per rimozione del contatore a seguito richiesta di verifica del funzionamento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ richiesta telefonica in orario di servizio ▪ presso lo sportello in orario di apertura al pubblico

SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE	
Informazioni sui documenti da presentare Richieste di sopralluogo	richiesta telefonica all' Ufficio Fognatura/Depurazione da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 da lunedì a mercoledì dalle 14.00 alle 17.00
Richieste intervento per guasti alla rete fognaria	richiesta telefonica all'Ufficio Fogn. / Dep. da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 da lunedì a mercoledì dalle 14.00 alle 17.00 negli altri orari al Servizio Reperibilità F/D