

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO: FOGLIO INFORMATIVO

### **Gentile Utente,**

a seguito della sua richiesta di allacciamento al servizio idropotabile e/o al servizio di fognatura, sarà tra noi instaurato un rapporto contrattuale disciplinato dal **Contratto**, dal **Regolamento** e dalla **Carta dei Servizi** i quali prevedono reciproci obblighi e prestazioni.

I nostri impegni relativi al livello qualitativo e quantitativo del servizio sono descritti nella Carta dei Servizi.

I suoi obblighi ed adempimenti contrattuali sono descritti nel Regolamento.

I documenti di cui sopra sono in libera visione e vengono rilasciati gratuitamente, possono anche essere visionati e prelevati dal nostro sito web ("www.consac.it").

Nel seguito della presente nota troverà le principali informazioni relative al servizio.

### ✓ **Instaurazione del rapporto contrattuale**

- **Domanda di allacciamento, sopralluogo, preventivo, lavori e costi**

Presentata la domanda di allacciamento, sarà contattato per concordare un sopralluogo teso a verificare la fattibilità dell'allacciamento e i lavori a farsi. Consac, a sua richiesta, si potrà occupare dell'esecuzione di tutti i lavori necessari; in tal modo non dovrà rivolgersi a terzi. In ogni caso il materiale di collegamento alla rete distributrice, l'apposizione del contatore e il collegamento alla rete fognaria sono di nostra esclusiva competenza, mentre la costruzione della nicchia e dello sportello con chiave universale, gli scavi, i rinterrati, la posa della tubazione, la realizzazione di pozzetti, ecc. possono essere eseguiti anche a sua cura, osservando le nostre prescrizioni.

A seguito del sopralluogo sarà invitato a pagare preventivamente i costi di allacciamento dettagliatamente indicati in un preventivo. I prezzi applicati saranno quelli desumibili dal prezzario approvato dall'Ato, dal prezzario delle opere edili del Provveditorato Regionale alle OO.PP. per la Campania e, per i materiali, i prezzi di listino.

Una volta eseguito e dimostrato il pagamento ovvero eseguiti i lavori di sua pertinenza, effettueremo la connessione nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi.

Il preventivo che le sarà formulato comprenderà anche il versamento dell'anticipo fornitura, variabile a seconda la tipologia di utenza, oltre un costo fisso per spese di sopralluogo di fattibilità, costi amministrativi, ecc. L'anticipo fornitura serve a garantire i pagamenti rispetto al prelievo anticipato di risorsa e sarà restituito all'atto della disdetta.

- **Disposizioni tecniche concernenti gli allacciamenti**

Sul sito web del Getsore "www.consac.it" potrà trovare le "Disposizioni tecniche" che attengono gli allacciamenti idrici e fognari. Le norme tecniche sono poste a presidio della funzionalità degli scarichi, della riduzione delle perdite e fuoriuscite dei liquami nonché del rispetto delle normative in materia di tipologia dei materiali da utilizzare per la risorsa idropotabile.

- **Attraversamento di proprietà di terzi o condominiali, autorizzazioni e nulla osta**

Con la sottoscrizione dell'istanza lei dovrà dichiarare di avere ottenuto le autorizzazioni necessarie all'attraversamento di suoli di proprietà di terzi, di proprietà comune o di enti pubblici (Anas, Provincia, Comune, ecc.) e resterà obbligato nei confronti di Consac Gestioni Idriche S.p.A. per eventuali azioni di terzi di rivendica della loro proprietà.

- **Allacciamento a condotte private**

Talvolta la fornitura di acqua potabile o il collettamento di acque reflue, per l'assenza di reti pubbliche, può avvenire attraverso il collegamento a tratti di rete di proprietà privata.

In tale eventualità è necessario accludere all'istanza di allacciamento l'autorizzazione rilasciata dal proprietario

- **Ubicazione del contatore**

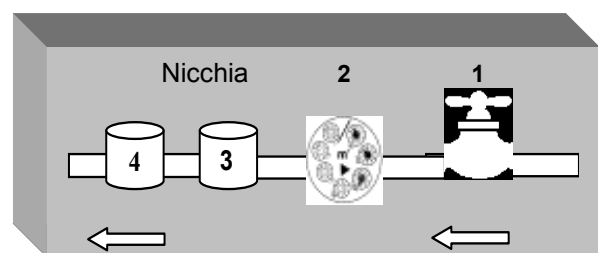
Il contatore deve essere posizionato obbligatoriamente all'esterno del fabbricato con accesso e visibilità diretta dalla pubblica via, in una nicchia dotata di sportello con chiave universale delle dimensioni sotto indicate.

larghezza nicchia minimo cm.45 netti

altezza nicchia minimo cm 25 netti

profondità nicchia minimo cm 15 netti

altezza dal piano stradale minimo 50 cm netti



Legenda del materiale a fornitura Consac:

- (1) Chiave d'arresto a cappuccio, (2) Contatore, (3) Chiave di arresto a bocchettone  
(4) Valvola di ritegno o di non ritorno.

Il riduttore di pressione, se necessario, andrà installato a cura e spese dell'Utente fuori nicchia sull'impianto interno. In caso di più contatori montati su file sovrapposte, occorre assicurare una luce tra le file di almeno 15 cm.

- **Tubazione di derivazione e punto di consegna**

E' il punto nel quale il Gestore consegna la risorsa idrica al Cliente o prende in carico le acque reflue dal Cliente per colletterle e depurarle.

Il Punto di consegna, per quanto attiene l'erogazione idropotabile, s'identifica normalmente con il contatore sempreché lo stesso sia posto ai limiti tra la proprietà pubblica e quella privata.

Allorquando il contatore sia posto all'interno della proprietà privata il Punto di consegna è invece identificato con il punto in cui la tubazione finisce di attraversare la proprietà pubblica e si immette in quella privata.

Il punto di consegna delle acque reflue al gestore s'identifica con il limite della proprietà pubblico/privata.

Il Gestore ed il Cliente rispondono della qualità della risorsa idrica e del suo mantenimento nonché di eventuali danni prodotti da fuoriuscita di risorsa idrica o di liquami o rottura di tubazioni e/o manufatti, per i tratti di rete di loro rispettiva competenza.

- **Deposito progetto e dichiarazioni di conformità /collaudo dell'impianto idrico**

Il decreto del Ministro per lo sviluppo economico del 22.1.2008 prevede il deposito presso il Comune (sportello dell'edilizia) del progetto dell'impianto idrico. Una volta eseguite le opere la ditta esecutrice dell'impianto dovrà rilasciarle una attestazione di conformità dell'impianto realizzato. Tale attestazione dovrà esserci consegnata a pena dell'interruzione della fornitura entro il termine di 30 giorni successivi all'inizio della fornitura idropotabile.

- **Allacciamento alla rete fognaria (permessi ed autorizzazioni)**

Qualora si tratti di collegare alla rete fognaria insediamenti domestici - case per abitazione - ovvero insediamenti considerati assimilati agli scarichi domestici, di cui alla tabella seguente, è necessario ottenere da Consac il permesso all'allacciamento che specifica le modalità tecniche di collegamento alla rete fognaria.

**Attività i cui scarichi sono assimilabili a scarichi domestici - Tabella A, allegata al Regolamento Regionale n. 6 del 24.09.2013**

	ATTIVITA'	NOTE
1	Attività alberghiera, villaggi turistici a denominazione alberghiera, residence	Posti letto < 240
2	Rifugi montani, agriturismi, campeggi e villaggi, locande e simili	
3	Attività ristorazione (anche self-service), trattorie, rosticcerie, friggitorie, pizzerie, osterie e birrerie con cucine	Posti a sedere < 200
4	Mense	Pasti/die < 500
5	Attività ricreativa	
6	Attività turistica non ricettiva	
7	Attività sportiva	
8	Attività culturale	
9	Servizi di intermediazione monetaria, finanziaria, e immobiliare	
10	Attività informatica	
11	Laboratori di parrucchiere barbiere e istituti di bellezza con un consumo idrico giornaliero inferiore a 1 mc al momento di massima attività	
12	Lavanderie e stirerie con impiego di lavatrici ad acqua analoghe a quelle di uso domestico e che effettivamente trattino non più di 100 kg di biancheria al giorno	
13	Attività di vendita al dettaglio di generi alimentari, bevande e tabacco o altro commercio al dettaglio, ad es. cartolerie, edicole, tabaccherie, esposizione e vendita di mobili senza produzione o laboratorio di falegnameria, librerie, articoli per la casa e detersivi, profumerie, parafarmacie, erboristeria, farmacie, oggettistica, ferramenti (con esclusione dei centri commerciali)	
14	Laboratori artigianali per la produzione di dolci, gelati, pane. Biscotti e prodotti alimentari freschi, con un consumo idrico giornaliero inferiore a 5 mc nel periodo di massima attività	

15	Grandi magazzini, solamente se avviene la vendita di beni con esclusione di lavorazione di carni, pesce o di pasticceria, attività di lavanderia e in assenza di grandi aree di parcheggio	
16	Bar, caffè, gelaterie (anche con intrattenimento spettacolo), enoteche, bottiglierie con somministrazione	
17	Asili nido, istruzione primaria e secondaria di primo e secondo grado, istruzione universitaria	
18	Discoteche, sale da ballo, night pubs, sale giochi e biliardi e simili	
19	Stabilimenti balneari (marittimi, lacuali e fluviali)	
20	Servizi dei centri e stabilimenti per il benessere fisico e l'igiene della persona	
21	Piscine, escluse le acque di contro lavaggio dei filtri non preventivamente trattate	
22	Vendita al minuto di generi di cura della persona	
23	Palestre	
24	Piccole aziende agroalimentari appartenenti ai settori lattiero-caseario, vitivinicolo e ortofrutticolo, che producano quantitativi di acque reflue non superiori a 4000 mc/anno e quantitativi di azoto, contenuti in dette acque a monte della fase di stoccaggio, non superiori a 1000 kg/anno	
25	Studi medici, veterinari, odontoiatrici o simili, purché sprovvisti di laboratori di analisi e ricerca (con esclusione dei centri di dialisi e dei laboratori odontotecnici)	
26	Ospedali, case o istituti di cura, residenze socio-assistenziali e riabilitative con un numero di posti letto inferiore a 50, purché sprovvisti di laboratori di analisi e ricerca	
27	Macellerie sprovviste del reparto di macellazione	
28	Agenzie di viaggio	
29	Call center	
30	Attività di servizi di natura esclusivamente "immateriale" ed "intellettuale": ad es. attività di intermediazione assicurativa, monetaria, finanziaria e immobiliare, banche, sportelli postali, studi di avvocati, di ingegneria, uffici pubblici e privati	
31	Esercizi commerciali di oreficeria, argenteria, orologeria, corallo e pietre preziose	
32	32 Riparazione di beni di consumo, con esclusione delle attività che producono rifiuti liquidi	
33	Ottici	
34	Studi audio video registrazioni	
35	Laboratori artigianali di sartoria e abbigliamento senza attività di lavaggi, tintura e finissaggio	
36	Liuteria	

Qualora si tratti di collegare alla rete fognaria utenze produttive per attività diverse da quelle indicate nella tabella che precede, è necessario il permesso all'allacciamento che rilascia Consac e che attiene le modalità tecniche di collegamento alla rete fognaria, ma occorre preliminarmente ottenere dall'Ente di ambito Sele l'accoglimento dell' "istanza di assimilazione alle acque reflue domestiche" o acquisire dal medesimo ente l'autorizzazione allo scarico ("www.atosele.it"). Tale autorizzazione valuta preliminarmente la qualità dello scarico e prescrive eventuali pre-trattamenti.

#### ✓ Gestione del rapporto contrattuale

Le ricordiamo i **principali adempimenti** che le vengono richiesti a seguito della sottoscrizione del Contratto:

- consentire l'accesso al nostro personale all'impianto idrico e al contatore;
- consentire la lettura dei consumi;
- segnalare eventuali perdite di acqua dal contatore;

- custodire il contatore e proteggerlo dal gelo;
- leggere la bolletta e le nostre comunicazioni;
- rispettare i termini e le modalità per l'inoltro di eventuali reclami come indicato in bolletta;
- effettuare i pagamenti entro i termini di scadenza;
- richiedere eventuali variazioni del contratto allorquando si verificano i relativi presupposti;
- comunicare le variazioni del recapito;
- curare che l'impianto di sua pertinenza a valle del "punto di consegna" sia mantenuto in condizioni di salvaguardare la salubrità e la qualità della risorsa che le eroghiamo;
- non immettere nella rete fognaria prodotti o sostanze dannose per l'ambiente e per il processo di depurazione.

Consac, nei confronti della propria Utenza, **assume gli impegni** descritti in dettaglio nella Carta dei Servizi che attengono standard qualitativi relativi alla tempistica delle procedure, la continuità e qualità del servizio, la definizione di gradi di urgenza nel trattamento dei guasti ai propri impianti, condizioni di uguaglianza nell'erogazione del servizio, ecc.

- **Numero o codice utente**

E' il numero che contraddistingue l'utenza e deve essere usato in ogni comunicazione scritta effettuata a Consac Gestioni Idriche S.p.A. e in caso di autolettura e/o di segnalazione per cattivo funzionamento o illeggibilità del contatore.

- **Modifiche contrattuali**

Le variazioni al contratto possono riguardare : il decesso dell'Utente, il trasferimento ad altro soggetto del fabbricato, la disdetta, ecc. oppure possono riguardare aspetti rilevanti per la fatturazione quali acquisizione o perdita della residenza, allaccio alla pubblica fognatura, ecc.

In tutti i casi, il Gestore del servizio non può operare le modifiche contrattuali se non dietro specifica comunicazione dell'Utente. Anche la perdita di possesso del fabbricato o la sua vendita non determina automaticamente la cessazione del contratto di fornitura. Per tale motivo è fondamentale che l'Utente comunichi il verificarsi di ciascuna causa rilevante.

- **Contestazione della fatturazione**

La bolletta può essere contestata unicamente mediante un atto scritto da far pervenire alla Società nel termine di 20 giorni dalla data di scadenza della bolletta o in altro termine indicato sulla bolletta medesima. La contestazione effettuata nei termini indicati dà luogo alla sospensione del pagamento fino a nuova comunicazione di Consac Gestioni Idriche S.p.A. che verificherà il carteggio e, ove necessario, effettuerà una verifica in loco. In assenza di contestazione nel termine sopraindicato non sarà possibile effettuare alcuna variazione alla bolletta.

Nel caso di reclamo relativo alla lettura e questa risultasse esatta sarà addebitato all'Utente richiedente il costo del sopralluogo. Qualora l'Utente ci richieda una verifica del funzionamento del contatore, l'operazione di verifica sarà gratuita nel caso il contatore risultasse non funzionante, diversamente le verrà richiesto il pagamento della somma indicata nel Tariffario.

- **Mancato pagamento della bolletta**

Il mancato pagamento della fatturazione dà luogo :

- per i pagamenti effettuati nei primi 6 giorni dalla scadenza, all'aggravio di una penale del 2% della somma dovuta;
- per i pagamenti effettuati dal 7° al 30° giorno dalla scadenza, all'aggravio di una penale del 6% della somma dovuta;
- per i pagamenti effettuati dopo il 30° giorno, oltre alla penale del 6%, verranno addebitati gli interessi per ritardato pagamento nella misura del tasso ufficiale di sconto aumentato di due punti, vigente nel periodo intercorrente dal 30° giorno al giorno del pagamento.

La Società darà comunicazione degli insoluti mediante dettagliato avviso inserito nella bolletta o con separata comunicazione. Il pagamento della bolletta contenente l'avviso di morosità costituisce la prova che l'Utente ha ricevuto idonea comunicazione del debito ai fini dell'interruzione della prescrizione.

- **Interruzione della fornitura per morosità**

In caso di morosità Consac comunica in bolletta i pagamenti non ricevuti e successivamente invia a domicilio dell'Utente un preavviso di sospensione del servizio. In caso di inerzia dell'Utente il Gestore provvede alla chiusura della presa idrica anche, ove necessario, intercettando la condotta all'esterno del fabbricato. Tutti i costi sostenuti per la spedizione del preavviso e quelli sostenuti per la chiusura sono addebitati all'Utente.

- **Conservazione delle bollette e regolarità dei pagamenti**

Ogni fattura inviata all'Utente contiene in prima pagina l'indicazione di eventuali pagamenti che non risultano effettuati. In questo caso nel retro della bolletta sono riportati dettagliatamente gli estremi delle fatture insolute.

Nel caso invece i pagamenti risultino regolari la bolletta riporterà un'apposita dizione. In questo ultimo caso è possibile distruggere le ricevute di pagamento.

- **Tariffe**

Le tariffe praticate da Consac sono determinate dall'Autorità di Ambito e sono approvate dall'Autorità dell'Energia Elettrica ed il Gas e sono calcolate in conformità a quanto previsto dalle delibere delle citate Autorità. Esse tengono conto dei costi che il Gestore sostiene e degli investimenti che è chiamato ad effettuare per il miglioramento dell'impiantistica.

Le tariffe sono riportate in bolletta e possono essere visionate sul sito web del Gestore o presso i suoi Uffici.

- **Corrispettivo del servizio di fognatura e depurazione**

Viene incluso in fattura il corrispettivo del servizio di fognatura e depurazione in relazione all'acqua prelevata secondo la tariffa indicata in bolletta.

La mancanza del collegamento alla fognatura che esonera dal pagamento del corrispettivo è auto dichiarata dall'Utente ed accertata d'ufficio da Consac Gestioni Idriche S.p.A. presso il Comune.

Ricordiamo che è obbligatorio collegarsi alla rete fognante ove questa disti meno di 200 metri lineari.

*[servizio idrico integrato: foglio informativo](#)*

- **Lettura**

Rientra negli obblighi dell'Utente consentire la lettura del misuratore che è il sistema attraverso il quale viene quantificato il prelievo effettuato e determinato il conseguente corrispettivo da pagare.

Consac consiglia vivamente i propri Utenti di posizionare il contatore ai limiti della proprietà pubblica in modo che esso possa essere agevolmente letto anche nei fabbricati non presidiati. L'impossibilità ad eseguire la lettura costituisce una violazione contrattuale e oltre a determinare la mancata riscossione per il gestore della risorsa prelevata costituisce una mancata collaborazione nell'esecuzione del contratto che può portare anche alla chiusura dello sbocco idrico.

La lettura è di norma effettuata una volta all'anno nel periodo estivo.

- **Autolettura**

L'Utente può comunicare a Consac Gestioni Idriche S.p.A. il consumo di acqua utilizzando il numero verde a chiamata gratuita 800 – 831288 nel periodo indicato in fattura.

- **Modalità e frequenza della bollettazione**

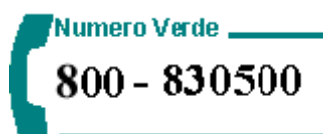
La fatturazione è effettuata ogni quattro mesi. Consac, nell'arco di un anno emette due fatture in acconto ed una a saldo. La fatturazione in acconto è calcolata sulla base dei consumi storici ed aggiornata dinamicamente all'atto della lettura di saldo

La fatturazione a saldo è invece calcolata sulla base della lettura effettuata tenendo conto dei giorni trascorsi tra una lettura ed un'altra.

- **Filo diretto informazioni sui servizi 0974.4449**

E' attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e fornisce informazioni sui servizi, E' possibile richiedere l'invio di modulistica, Regolamento e Carta dei Servizi.

- **Interruzione dell'erogazione e perdite idriche**



è il numero verde a chiamata gratuita da telefono fisso (da cellulare è attivo il n.0974.62099) messo a disposizione per segnalare interruzioni idriche non programmate, perdite di acqua dalle reti o dai contatori.

E' il sistema più semplice ed immediato per attivare le verifiche e le riparazioni che le nostre squadre d'intervento eseguono.

Ogni anno effettuiamo oltre 3.000 interventi di riparazione soprattutto su reti idriche interne agli abitati e una segnalazione evita perdite di risorsa e riduce gli inconvenienti che talvolta possono determinare anche l'interruzione dell'erogazione in un intero centro abitato.

- **Sospensione dell'erogazione**

Consac Gestioni Idriche S.p.A., oltre al caso di morosità, ha facoltà di sospendere l'erogazione nei seguenti casi:

- fino ad avvenuta regolarizzazione dell'impianto, quando sia accertata la manomissione dei sigilli o compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore;
- fino ad avvenuta regolarizzazione di impianti interni irregolari o che rechino connessioni pregiudizievoli con altre fonti di approvvigionamento quali pozzi, acquedotti rurali, ecc. ;
- allorquando nello scarico vengano introdotte sostanze inquinanti e/o pericolose che arrechino danno al processo finale di depurazione;
- qualora il Cliente risulti Moroso per il pagamento di fornitura e/o di servizi resi dal Gestore;
- qualora il Cliente risulti irreperibile e le fatturazioni vengono restituite dal servizio postale o da agenzia autorizzata;
- qualora il Cliente risulti deceduto senza che gli eredi siano subentrati nel contratto;
- qualora il Cliente sia fallito;
- qualora non venga prodotto il certificato di collaudo delle opere interne;
- fino ad avvenuta regolarizzazione di uso promiscuo o di sub distribuzione;
- fino all'esecuzione della lettura ove vengano frapposti ostacoli alla sua esecuzione.

- **Prelievi abusivi di acqua**

Il prelievo di acqua effettuato abusivamente, oltre a comportare l'immediata sospensione della fornitura, comporta il risarcimento del danno e la denuncia all'Autorità Giudiziaria per l'accertamento dei reati connessi.

Il prelievo idrico scoperto in flagranza può comportare misure restrittive della libertà personale.

- **Divieto di sub erogazione**

Le tariffe applicate si riferiscono a contratti stipulati per singoli appartamenti. E' vietato quindi erogare la risorsa idrica ad altro appartamento limitrofo o ad attività produttiva ancorché di proprietà dello stesso Utente.

- **Web**

Per chi è solito navigare uno sguardo al nostro sito "www.consac.it" consentirà di acquisire utili informazioni sulla nostra attività, i servizi, la modulistica e tanti consigli per il risparmio idrico. Non esiti quindi a visitarci.

- **Servizi on line**

Sul sito web "www.consac.it" sono attivi i servizi online ai quali si accede previa registrazione. Il servizio consente un elevato grado di interazione in quanto attiva un collegamento diretto tra il navigatore e la banca dati del gestore. E' quindi possibile visionare il grafico dei consumi, stampare una bolletta, ecc. E' anche



possibile espletare attraverso il web le principali pratiche amministrative senza bisogno di spedire documenti.

- **Avviso importante**

La informiamo che qualsiasi importo a carico dell'Utente viene regolarmente riportato sulle fatture da noi emesse e che il relativo pagamento avviene con versamento in c.c.p. o addebito bancario, pertanto nessuna persona è autorizzata a riscuotere denaro dai nostri Utenti. Abbiamo notizia di persone che si presentano presso gli Utenti a nostro nome, allo scopo di entrare in casa per perpetrare furti o per estorcere denaro.

Il nostro personale si riconosce perché indossa indumenti sui quali è riportato il nostro marchio e la denominazione sociale. Tutto il personale è obbligato ad applicare sul vestiario ed in bella mostra, il tesserino di riconoscimento munito dei dati anagrafici, di un codice e della fotografia.

Per cui, se si trovasse di fronte a persone che si presentano come nostri incaricati, dia un'occhiata a come sono vestiti e al tesserino di riconoscimento e se ha dubbi si rifiuti di farli entrare nella sua proprietà ed avverta la Polizia (113) o i Carabinieri (112) e ci segnali il caso.

**Maggiori e più dettagliate informazioni** possono essere acquisite visitando il nostro sito web o richiedendo l'invio a domicilio del Regolamento e della Carta dei Servizi.

*a cura dell'Ufficio Informazione (luglio 2014)*