

# La Sidra S.p.A.

è una Società per Azioni, a capitale interamente pubblico, certificata ISO 9001, che gestisce il servizio idrico nell'ambito dell'area metropolitana di Catania ed in alcuni comuni limitrofi (S. Agata Li Battiati, S. Giovanni La Punta, Tremestieri Etneo, Gravina, S. Gregorio,) dalla captazione alla distribuzione di acqua ad uso civile, irriguo ed industriale .

Con la gestione della fognatura e della depurazione delle acque reflue la società completa tutte le attività di gestione del “servizio idrico integrato”, che la pongono sul mercato come un'azienda moderna, orientata al mercato stesso ed attenta alle esigenze dei propri clienti e degli interlocutori istituzionali.

Le origini della Sidra risalgono al 1967 quando l'Amministrazione Comunale comincia a gestire direttamente gli impianti della Società Acque di Casalotto; nel 1971 nasce l'Azienda Acquedotto Municipale che dal 1995, con l'acquisizione della Società Etna Acque, estende il servizio anche ai comuni limitrofi. Il 1996 segna la nascita dell'Azienda Speciale Sidra, che inizia ad acquisire così tutti i caratteri di autonomia imprenditoriale e personalità giuridica, fino a quando nel 2001 viene trasformata in Società per Azioni.

La Sidra serve circa 100.000 utenze, pari ad una popolazione media servita di circa 320.000 abitanti.

La rete acquedottistica gestita ha una lunghezza globale di circa 900 km.

La rete fognaria attualmente ha una lunghezza di 488 Km, di cui 82 c.d. “bianca”, 148 nera, 258 mista.

L'impianto di depurazione ha una potenzialità di 325.000 A.E.

L'azienda ha intrapreso da tempo progetti di risanamento della rete idrica mediante interventi sulla rete e sulle modalità di distribuzione della fornitura, in particolare in alcune zone, volti al recupero della dispersione e al miglioramento del servizio, assicurando standards qualitativi di ottimo livello anche nelle zone limitrofe.

Anche nell'ambito della organizzazione interna la Società ha proceduto ad una profonda

ristrutturazione, ridefinendo tutte le procedure aziendali in un'ottica di Qualità, di progressivo miglioramento dei rapporti con i clienti, per offrire all'utenza un servizio sempre più rispondente alle effettive esigenze del mercato.

## *Sede e sportelli per il pubblico*

La sede della Sidra, con i suoi uffici , si trova a Catania in via Gustavo Vagliasindi, 53.

Gli sportelli sono aperti al pubblico nei giorni di

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 12.30
- martedì e giovedì dalle 8.00 alle 13.30 e dalle 14.40 alle 16.10

Informazioni generali sui servizi offerti possono essere richieste all'ufficio URP, al numero verde gratuito (da rete fissa) 800-650-640 oppure a pagamento (da telefono cellulare) 091/690.27.36 ma anche sul sito internet ([www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it))

E' possibile inoltre comunicare con la Società, per via telematica, inviando e- mail ad uno dei seguenti indirizzi:

- [info@sidraspa.it](mailto:info@sidraspa.it)
- "sidraspa@legal.sidraspa.it"

## **CONTATTI UTILI**

Centralino	095.544 111
URP	095.544 218\231
Ufficio Protocollo	095.544 253\252\251

Telefax Protocollo 095.544 264

## L A PRODUZIONE DELL'ACQUA

L'acqua distribuita dalla Sidra S.p.A. è prelevata dal sottosuolo dagli **impianti di produzione** costituiti da un sistema di gallerie e pozzi trivellati.

- La galleria **Tavolone**: si sviluppa in corrispondenza dell'abitato di Aci S. Antonio per una lunghezza di circa 3,1 km. E' dotata di due pozzi di servizio (Odigidria e Stazzone) localizzati rispettivamente alla periferia meridionale ed occidentale di Aci S. Antonio.
- La galleria **Turchio**: si sviluppa tra Aci Bonaccorsi e Valverde per una lunghezza complessiva di circa 3 km. E' dotata di due pozzi di servizio (pozzo Turchio e pozzo Corea).

La galleria **Consolazione**: si sviluppa ad ovest dell'omonima località, a sud dell'abitato di Aci S. Antonio, per una lunghezza di 720 m, dotata anch'essa di un pozzo di servizio (pozzo Marchesana).

L'acqua convogliata dalle gallerie Tavolone e Turchio subisce un trattamento di **dissabbiatura** e di **disinfezione** con ipoclorito di sodio, nell' apposito impianto aziendale che tratta circa 940 litri al secondo, ovvero circa il 60% dell'acqua destinata alla città di Catania.

I pozzi, collocati a nord e a ovest del sistema di cui sopra sono: Fisichelli, Etna Acque, Giusti, Messina e AISa da cui proviene acqua per l'approvvigionamento idropotabile di Catania e dei comuni dell'hinterland e per usi irrigui.

L'acqua prelevata dagli impianti viene convogliata, tramite condotte di adduzione che si sviluppano per circa 100 km, in 10 serbatoi con una capacità complessiva di accumulo pari a circa 150.000 m<sup>3</sup>.

Attraverso poi le condotte secondarie e capillari della rete di distribuzione vengono raggiunte le utenze finali.

Gli impianti di produzione sono dotati di un moderno sistema di "telecontrollo" , in fase di ampliamento, che monitorando alcuni punti fondamentali del sistema permette di individuare in tempo reale eventuali anomalie o disfunzioni dello stesso, per un intervento tempestivo

sugli impianti.

**La qualità dell'acqua** è tenuta sotto controllo dai costanti prelievi effettuati da nostro personale presso i pozzi, le gallerie, la rete di adduzione e di distribuzione.

In funzione dei parametri di legge viene poi analizzata (analisi chimiche e microbiologiche) presso il laboratorio aziendale e periodicamente, verificata dal Distretto di Igiene e Sanità Pubblica dell'Università di Catania.

## Il rapporto contrattuale

E' possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli Uffici postali o tramite addebito permanente in conto bancario o postale ( RID ) o presso gli sportelli delle banche convenzionate ( Credito Siciliano, Unicredit)

Il **contratto** è annuale, decorre dalla data di stipula e scade il 31 dicembre di ogni anno; si rinnova tacitamente, salvo disdetta da presentare tre mesi prima della scadenza e cioè entro il 30 settembre .

La data di scadenza può essere anticipata solo in caso di cambiamento dell'utenza.

Con il contratto la Sidra si impegna a somministrare acqua potabile, con un "impegno minimo trimestrale" in metri cubi richiesto dal Cliente, alle condizioni e alle norme stabilite dal vigente Regolamento di distribuzione.

Al momento della stipula del contratto, il Cliente versa un deposito cauzionale infruttifero pari all'ammontare biennale del canone relativo all'impegno minimo pattuito.

E' facoltà di Sidra risolvere il contratto se il Cliente risulta moroso per due trimestri consecutivi e/o se contravviene agli obblighi che, con la sottoscrizione dello stesso , si è impegnato a rispettare.

Per ogni controversia dipendente dal contratto vige la competenza esclusiva del Foro di Catania.

**I consumi** sono rilevati attraverso la lettura dei contatori effettuata con cadenza trimestrale o, nel caso delle residue *utenze a bocca tarata*, sono pari alla dotazione indicata nel contratto.

La quantità di acqua consumata viene fatturata trimestralmente con le modalità e le tariffe vigenti al momento della fatturazione.

Nel caso in cui l'Azienda rilevi errori nella fatturazione, la correzione avverrà entro 30 giorni dalla data della contestazione da parte dell'utente

Le somme addebitate in eccesso saranno rimborsate all'utente intestatario di contratto mediante assegno bancario non trasferibile o bonifico bancario o postale.

La Sidra effettua la consegna della fornitura ai piedi dell'edificio, con una pressione sufficiente a garantire l'erogazione in un apposito serbatoio posto a valle del misuratore. Fanno eccezione alcune "aree trasformate" dove le condizioni di pressione e continuità del servizio rispettano gli standard previsti dal DPCM 47/96.

Per complessi condominiali composti da più clienti saranno predisposti all'interno dello stabile dei contatori divisionali in batteria ed un "posto di misura" o contatore generale di controllo a monte del serbatoio condominiale. Il contatore generale e/o il "posto di misura" individuano il limite della responsabilità tecnica ed operativa (civile e penale) della Sidra. Nelle aree trasformate i contatori divisionali in batteria saranno posizionati all'esterno dello stabile.

Le "forniture temporanee", destinate ad alimentare cantieri di costruzione ed impianti stagionali (es. lidi balneari) e/o non permanenti (es. per mostre), hanno durata non inferiore ad un mese e non superiore a due anni, con la possibilità di un rinnovo tacito da richiedersi per iscritto per un ulteriore periodo avente, al massimo, la stessa durata.

Il consumo previsto è pagato anticipatamente all'atto della sottoscrizione del contratto.

## Gestione del rapporto contrattuale

L'utenza è ritenuta **morosa** quando il pagamento non avviene entro il termine di scadenza indicato sulla bolletta .

Trascorso tale termine, e per tutto il periodo in cui il Cliente risulterà moroso, l'Azienda applicherà un'indennità fissa di mora pari al 6% sull'importo della bolletta con un minimo di € 1,55; qualora il periodo di morosità superi l'anno verranno applicati a partire dall'anno successivo interessi di ritardato pagamento con un tasso pari al tasso BCE ( Banca Centrale Europea ) più 7 punti.

Se la morosità si protrae per 2 trimestri dalla data di scadenza l'Azienda attiva la procedura per l'interruzione della fornitura, ritirando il contatore.

La riattivazione della fornitura avverrà entro 36 ore lavorative dalla data in cui sarà regolarizzato il debito da parte dell'utente e previo pagamento degli oneri di chiusura e riapertura dell'erogazione.

Se la morosità si protrae oltre 3 mesi dal ritiro del contatore l'Azienda procede alla risoluzione del contratto per inadempimento. Fatta salva ogni più ampia azione legale, anche a livello penale, qualora venisse accertata la manomissione dei sigilli e/o l'installazione di flessibili.

Il Cliente, entro la data di scadenza della bolletta ricevuta, può richiedere la *verifica del contatore* qualora ritenga errate le misurazioni del contatore. Entro **30 gg lavorativi** l'azienda procede alla verifica e , accertata la fondatezza della richiesta, si farà carico delle spese di verifica e dei costi per la sostituzione dello strumento di misura, disponendo , inoltre, le opportune variazioni contabili ed il rimborso di eventuali maggiori somme pagate.

Nel caso la verifica dimostri il corretto funzionamento del contatore entro i limiti di tolleranza del 5% in più o in meno, le spese rimarranno a carico del Cliente.

## Continuità del servizio

La Sidra garantisce nelle “aree trasformate” un servizio continuo e regolare. Eventuali interruzioni saranno dovute solo a cause di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per garantire qualità e sicurezza. Qualora si verificasse una sospensione prolungata dell'erogazione, l'Azienda prevede un servizio sostitutivo di emergenza per le situazioni di pericolo

Eventuali sospensioni programmate del servizio vengono sempre comunicate con preavviso sui quotidiani locali, e comunque, salvo casi particolari e/od eccezionali, di durata mai superiore alle 48 ore.

Un servizio di reperibilità è attivo ogni giorno 24 ore su 24, telefonando al numero verde gratuito (da rete fissa) 800-650-640 oppure a pagamento (da telefono cellulare) 091/690.27.36

## La qualità del servizio

Al fine di garantire un continuo miglioramento della qualità del servizio reso, la Sidra effettua rilevazioni periodiche per misurare il grado di soddisfazione dei Clienti rispetto alle prestazioni rese.

Utilizzando lo strumento della “Customer Satisfaction”, effettua periodici sondaggi tramite questionari e/o contatti telefonici per verificare l'efficacia delle prestazioni rese, raccogliere eventuali diverse esigenze del Cliente o lamentele ricorrenti.

Cura l'informazione sul corretto utilizzo dell'acqua per incentivare comportamenti responsabili volti al risparmio e alla migliore gestione della risorsa, attraverso periodiche campagne

pubblicitarie e promozionali.

A tal fine particolare attenzione viene rivolta alle Scuole, grazie a progetti ed attività didattiche sul corretto utilizzo dell'acqua ed il suo "viaggio" a partire dalle fonti di approvvigionamento fino alla distribuzione alle case , effettuando inoltre visite guidate ai propri impianti.

## I fattori di Qualità del servizio

La SIDRA tiene sotto controllo l'andamento dei propri processi aziendali mediante il monitoraggio di appositi indicatori. Sono stati infatti definiti, per i processi principali, le variabili che li influenzano i valori di riferimento e le tolleranze ammesse; tali variabili (*indicatori*) sono tenute sotto controllo mediante apposite misurazioni e analisi e, in sede di Riesame di Direzione, sono valutati i risultati conseguiti ed eventualmente individuate le opportune azioni di miglioramento

Per ogni indicatore è stato prefissato un *valore standard* del livello di servizio promesso.

L'adozione degli standard ha una duplice valenza: da un lato serve all'Azienda per avere una visione immediata del suo processo continuo di miglioramento della qualità; dall'altro rappresenta per il Cliente uno degli strumenti di informazione e verifica sul livello garantito di qualità del servizio.

In caso di mancato rispetto degli standards garantiti nella Carta dei Servizi, gli utenti intestatari di contratto, hanno diritto ad un rimborso di € 26,00 dietro richiesta per iscritto .

### Gli Indicatori:

#### **Richiesta di sopralluogo per nuovo impianto/modifica/trasformazione**

**30gg lavorativi** per effettuare il *sopralluogo* dalla data di richiesta allo sportello.

**60gg lavorativi** per la *realizzazione dei lavori* dalla data di accettazione del preventivo e saldo del medesimo, al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi

da parte di terzi, nonché alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti da parte del Cliente

### **Attivazione nuova fornitura a seguito di contratto/subentro**

**15gg lavorativi** dalla data di stipula del contratto

### **Tempi di intervento (in base al grado di pericolo della situazione)**

**entro 2 giorni lavorativi** per:

- Perdita d' acqua con discreta fuoriuscita;
- Mancanza di erogazione del servizio a qualsiasi utente;
- Saracinesche dei contatori rotti o bloccati;
- Verifica della pressione di erogazione presso le utenze;
- Controllo o verifica dei danni agli impianti aziendali ove non esista fuoriuscita di acqua
- Bloccaggio del contatore idrico di utenza;

**entro 5 giorni lavorativi** per:

- Perdita di acqua di piccola entità ove le stesse non rappresentino causa di danni ulteriori;
- Verifica potenzialità impianto;
- Perdite da contatore

**entro 15 giorni** lavorativi per:

- Piccole fughe di acqua da misuratori posti all'esterno degli edifici o in pozzetto;
- Sistemazione chiusini o pozzetti;
- Modifiche alle reti ed allacci.

### **Reclami scritti**

**30 giorni** per la *risposta* ad un reclamo pervenuto , dalla data del protocollo aziendale.

In casi particolarmente complessi, entro lo stesso termine l'ufficio Urp invierà una comunicazione all'utente sullo stato di avanzamento della pratica e fisserà il termine della risposta definitiva.

Nei casi in cui il reclamo coinvolge gran parte dell'utenza, Sidra utilizzerà il canale del comunicato stampa (vedi canone fognario).

### **Miglioramento delle acque in uscita dal Depuratore**

- < di 15 NC superamento limiti di legge dei parametri acque in uscita
- < 15% interventi di manutenzione non effettuati come da programma

## **LE BUONE REGOLE DEL CORRETTO UTILIZZO DELL'ACQUA**

L'acqua è una risorsa vitale ed esauribile: un bene da gestire ed usare in modo responsabile. Vi suggeriamo dunque alcuni comportamenti che, se si trasformeranno in abitudini nella vita di ogni giorno, porteranno a razionalizzare i consumi, evitare gli sprechi e risparmiare sulle bollette.

### **Fate riparare tempestivamente le perdite del vostro impianto interno**

Un rubinetto che perde al ritmo di 90 gocce al minuto spreca 4.000 litri di acqua all'anno. Un foro di un millimetro in una tubatura provoca in un giorno una perdita di oltre 2.300 litri.

### **Non lasciate aperto il rubinetto mentre vi lavate i denti, vi fate la barba, vi insaponate sotto la doccia**

### **Fate la doccia al posto del bagno**

Con il bagno si consuma il triplo di acqua rispetto alla doccia.

### **Controllate la cassetta di scarico del WC**

Ogni volta che viene fatta funzionare consuma 8-12 litri d'acqua. Inserendo all'interno dello sciacquone un oggetto ingombrante si può ridurre la quantità d'acqua utilizzata.

### **Non usate troppi prodotti chimici per la pulizia della casa**

L'acqua con un po' di aceto o di bicarbonato è sufficiente per disinfeccare e lucidare.

### **Fate funzionare la lavatrice e la lavastoviglie a pieno carico**

La vostra famiglia risparmierà 800/1.000 litri di acqua all'anno.

### **Utilizzate l'acqua di cottura della pasta per lavare a mano piatti e stoviglie**

Essa possiede un elevato potere sgrassante e vi permetterà di risparmiare sui detersivi e di inquinare meno.

### **Non usate acqua corrente per lavare la verdura e la frutta**

E' sufficiente lasciarle a bagno per alcuni minuti e risciacquarle.

### **Non utilizzate l'acqua potabile per lavare l'automobile.**

Se non vi è possibile, utilizzate un secchio anziché l'acqua corrente.

### **Non innaffiate il giardino o le fioriere con l'acqua potabile**

Per le piante in vaso, provate ad utilizzare l'acqua con cui avete lavato frutta e verdura.

### **Non eccegliate nell'uso dello scarico del WC.**

Il 30% dei consumi, infatti, è rappresentato proprio dallo scarico del WC.

### **Applicate il "frangiletto" ai rubinetti.**

E' un piccolo accessorio che si può acquistare anche al supermercato. Esso arricchisce d'aria il flusso d'acqua in uscita e consente ad una famiglia di tre persone di risparmiare fino a 6.000 litri d'acqua l'anno.

## **UN CONSIGLIO UTILE**

Se la vostra bolletta vi sembra eccessiva vi consigliamo di controllare le possibili perdite, anche modeste, all'interno del vostro appartamento verificando i consumi.

Verificate, inoltre, il vostro volume di impegno contrattuale. Se il contratto è stato stipulato da molto tempo il volume impegnato potrebbe essere troppo alto (e dunque paghereste acqua effettivamente non consumata) o troppo basso (e dunque paghereste molta acqua alla tariffa maggiorata delle fasce di eccedenza).

## Responsabilità del Cliente

- Divieto di cessione del contratto e di mutamento di destinazione d'uso
- Divieto di approvvigionamento di altre unità immobiliari che non siano catastate come pertinenze dell'immobile principale e che comunque siano adibite a civile abitazione o attività commerciale o artigianale di qualsiasi natura
- Divieto di alterazione degli strumenti
- Divieto di esecuzione di collegamenti esterni
- Divieto di applicazione di macchinari esterni
- Collaborazione col personale Sidra per interventi sull'impianto
- Custodia e manutenzione ordinaria del materiale e degli apparecchi di proprietà della Sidra.
- Formalizzazione per iscritto della disdetta del contratto entro il 30 settembre ( 3 mesi prima della scadenza del contratto ).
- Pagamento regolare delle bollette
- Rispetto del regolamento di distribuzione idrica e/o del servizio idrico integrato
- Partecipazione alle spese di manutenzione straordinaria, nel caso della derivazione di utenza privata, l'utente, oltre a garantire la massima efficienza del tratto di derivazione su suolo o muratura privata, dovrà sostenere tutte le spese, oltre che di manutenzione straordinaria anche di manutenzione ordinaria. Le rotture su tale tratto sono riparate, per la parte idraulica, dalla Sidra a spese del Cliente e, per le parti murarie o di scavo e demolizione e ripristino, dal Cliente.

Nel caso di mancato intervento del Cliente la Sidra potrà o distaccare l'utenza (o le utenze) o inserire un contatore al termine della derivazione di utenza pubblica addebitando allo stesso/i Cliente/i sia i costi di installazione che quelli di consumo superiori a quelli misurati dai contatori interni con la tariffa massima in vigore.

# I L DIZIONARIO DELL'ACQUA

## Adduzione

L'operazione eseguita con condotte a portata costante per portare l'acqua dai luoghi di produzione (pozzi) ai serbatoi.

## Attivazione fornitura

L'avvio della fornitura idrica dopo la sottoscrizione del contratto di somministrazione, il completamento ed il collegamento dell'impianto del Cliente.

## Captazione

L'operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee.

## Consegna

I sistemi di consegna dell'acqua sono attualmente e principalmente due: "a contatore" e "a bocca tarata". Quest'ultimo sarà progressivamente eliminato e trasformato in sistema "a contatore".

Per utenze con prelievi di notevole entità: ospedali, industrie, ingrosso ecc, è previsto l'utilizzo del venturimetro; mentre, per le utenze per uso irriguo, la consegna avviene mediante turni da convenire e modalità da stabilire di volta in volta.

## Consumi storici

La media dei consumi degli anni precedenti.

## Contatore

L'installazione dello strumento di misura ( contatore ) che individua il punto di consegna della fornitura, al termine dell'allacciamento.

## Contratto di somministrazione

Il documento che definisce i termini del rapporto tra il Cliente e l'Azienda (v. paragrafo Principali condizioni di Fornitura). Esso deve essere intestato a chi utilizza l'acqua e definisce il volume di impegno minimo. Con esso il Cliente prende atto che compensi e tariffe sono soggetti a progressivi aggiornamenti, secondo le modalità indicate nel vigente regolamento di distribuzione. In caso di utenza domestica, il contratto deve essere intestato all'utilizzatore

della somministrazione che deve certificare la residenza.

### **Depurazione**

Servizio di trattamento e depurazione delle acque reflue.

### **Derivazione di utenza privata**

Il tratto di tubazione compreso tra il punto di consegna ed i punti di installazione dei gruppi di misura.

### **Derivazione utenza pubblica**

Il tratto di tubazione compreso tra la condotta stradale ed il punto di consegna al Cliente costituito dal limite della proprietà privata.

### **Domiciliazione bancaria**

La possibilità di delegare la propria banca al pagamento delle bollette, mediante addebito dell'importo direttamente dal conto corrente personale.

### **Fognatura**

Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria della rete fognaria comunale, nuovi allacciamenti in pubblica fognatura e costruzione di nuove opere.

### **Gruppo di misura**

La parte dell'impianto costituita da (a partire dall'esterno verso l'interno): saracinesca a monte (sigillata), contatore (o, temporaneamente, limitatore di bocca tarata), valvola di non ritorno, saracinesca a valle (manovrabile anche dal Cliente). Il punto di consegna, posto dopo la valvola di non ritorno, individua il limite della responsabilità dell'Azienda.

### **Impianto interno**

L'insieme delle tubazioni private poste dopo il gruppo di misura. Subito dopo la saracinesca a valle, è obbligatorio predisporre uno scarico. E' da considerare impianto interno anche l'insieme delle tubazioni poste fra il punto di consegna ed il misuratore o limitatore.

### **Morosità**

Il ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

### **Opera di derivazione**

Il collegamento tra la rete aziendale in prossimità del complesso immobiliare da alimentare ed i punti interni di consegna. E' costituita dalla presa (posta sulla condotta aziendale) e dalla condotta di derivazione e relativi raccordi ai gruppi di misura.

## **Parametri chimico-biologici**

L'insieme dei valori rilevabili attraverso analisi chimiche e microbiologiche, necessari per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente.

## **Potabilizzazione**

L'insieme dei procedimenti tecnico-industriali, eseguiti all'interno di particolari impianti, per purificare le acque naturali e renderle idonee al consumo umano.

## **Punto di consegna**

Punto nel quale la condotta di derivazione passa dalla proprietà pubblica e quella privata.

## **Rete idrica**

L'insieme delle tubazioni che vengono utilizzate per il trasporto dell'acqua.

## **Serbatoio di accumulo privato**

Solo in casi particolari sono consentiti i serbatoi privati posti tra l'opera di derivazione ed i gruppi di misura. Essi devono essere muniti di valvola di chiusura a galleggiante. L'utilizzatore deve garantirne la massima efficienza. Le valvole inefficienti sono sostituite dalla Sidra a spese del Cliente. Oltre al rimborso di tali spese, è prevista l'applicazione di una penale e la fatturazione, in via presunta, del consumo non totalizzato dal/dai contatore/i .

## **Sollecito**

La richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza riportata sulla bolletta.

## **Sopralluogo**

La verifica tecnica di fattibilità eseguita sul luogo della fornitura da personale della Sidra SpA, al fine di stabilire le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura e gli oneri relativi all'intervento richiesto dal Cliente.

## **U.R.P.**

Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## **Verifica del contatore**

La prova di corretto funzionamento del contatore che il Cliente richiede, con pagamento del

corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondano all'effettivo utilizzo.

### **Voltura o subentro**

La modifica della titolarità di una fornitura attiva, senza cambiare lo strumento di misura. E' prevista solo nel caso di passaggio di titolarità tra parenti di 1° grado, dove l'ultimo subentra nelle obbligazioni del precedente.

### **Volume di impegno minimo**

La quantità d'acqua (in metri cubi) che il Cliente impegna per ogni trimestre al momento della stipula del contratto e che viene fatturata anche se non consumata ( salvo quanto previsto in materia tariffaria dagli organi competenti ).

***REVISIONE del 01/12/2011***