



Comune di Polla

Provincia di Salerno

COPIA

DELIBERAZIONE CONSIGLIO COMUNALE

N. DelC 00031-2014 del 08/09/2014

OGGETTO:

CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il giorno 08/09/2014 alle ore 10,00 con la continuazione, in Polla e nella sede del Palazzo Comunale, è presente il Presidente del Consiglio dott.ssa Pascale Teresa Maria che assume la presidenza del Consiglio Comunale.

| Nominativi | Presenze |
|------------------------------------|----------|
| 01 - GIULIANO ROCCO | PRESENTE |
| 02 - CITARELLA MARIA | PRESENTE |
| 03 - CORLETO GIOVANNI | PRESENTE |
| 04 - CURCIO GIUSEPPE | PRESENTE |
| 05 - LOVISO MASSIMO | PRESENTE |
| 07 - SINFOROSA ROSARIA | PRESENTE |
| 08 - VOCCA GRACIANO DONATO ANTONIO | PRESENTE |

Partecipa alla riunione il Segretario Generale Benedetto di RONZA , incaricato della redazione del presente verbale.

Pareri:

Il responsabile del servizio interessato: ha espresso parere:Favorevole .
Il responsabile di ragioneria: _____ ha espresso parere:.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Premesso che:

- con DPCM del 29.4.1999 è stato introdotto la “Carta del servizio idrico”, quale strumento principale per regolare i rapporti tra l’ente erogatore ed i cittadini utenti ed al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi;
- detto documento, finalizzato anche alla erogazione di un servizio in conformità dei principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissa anche i principi ed i criteri per l’effettuazione del servizio e per la predisposizione dei contratti di fornitura;
- con determinazione n. 01 del 07.8.2012 e deliberazione n. 585/2012/R/idr. del 28.12.2012, l’Autorità per l’Energia Elettrica e Gas a cui, con D.L. n. 201 del 06.12.2012, convertito con modificazioni nella legge 22.12.2012 , cui sono state conferite le funzioni di regolazione e controllo in materia di servizi idrici, ha emanato direttive in ordine ad adeguamento tariffari per il servizio idrico integrato;
- la Carta del servizio definisce i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi erogati dal Comune nei confronti dei propri Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e gli obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che il Comune si impegna a rispettare;
- la Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura;
- la Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti sul sito internet del Comune e messa a disposizione c/o gli sportelli;
- la Carta ha validità annuale e pertanto è soggetta a revisione ad ogni rinnovo;

Considerato che questo Ente, anche ai fini dell’ adeguamento alle direttive emanate dall’AEEG ha apportato alcune modifiche alla precedente Carta dei Servizi adottata con deliberazione del Consiglio Comunale n. 18 del 25/11/2013 e che la stessa avendo validità annuale è soggetta a revisione ad ogni rinnovo;

Dato atto che detta Carta, sarà trasmessa alla A.E.E.G. ;

Visto lo schema di Carta dei Servizi allegata alla presente proposta di deliberazione come parte integrante e sostanziale;

Visto il Regolamento generale delle entrate Comunali;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000;

Con voti unanimi e favorevoli;

DELIBERA

1) Di richiamare la premessa narrativa quale parte integrante e sostanziale della presente;

- 2) Di adottare la “Carta del Servizio idrico integrato ”che consta di n. II Parti e n. 5 allegati;
- 3) Darsi atto che l’approvazione della “Carta del Servizio idrico integrato” costituisce atto prodromico per tutti gli altri adempimenti previsti dalle deliberazioni della A.E.E.G. ;
- 4) Di dichiarare la presente, a seguito di separata ed unanime votazione favorevole, immediatamente eseguibile ai sensi dell’art. 134 del D.lgs n. 267/00.

Il presente verbale, letto ed approvato, viene sottoscritto dal Presidente e dal Segretario Generale.

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO

f.to Dott.ssa Teresa Maria PASCALÉ

IL SEGRETARIO GENERALE

f.to Dott. Benedetto di Ronza

REFERITO DI PUBBLICAZIONE

Su conforme relazione del Messo Comunale si attesta che copia della presente deliberazione viene pubblicata mediante affissione all' Albo Pretorio on-line del Comune di Polla in data odierna, e vi rimarrà affissa per 15 giorni consecutivi ai sensi dell' art.124, 1°comma del D.Lsg 267/2000.

Polla, lì 08/09/2014

IL SEGRETARIO GENERALE

f.to Dott. Benedetto di Ronza

IL MESSO COMUNALE

COPIA CONFORME ALL' ORIGINALE

E' copia conforme all' originale da servire per uso amministrativo.

Polla, lì 08/09/2014

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Benedetto di Ronza

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE ED ESECUTIVITA'

Il sottoscritto Segretario Generale, su conforme relazione del Messo Comunale, attesta che la presente deliberazione:

- è rimasta affissa all'Albo Pretorio on-line del Comune per 15 giorni consecutivi dal 08/09/2014 .
- È divenuta esecutiva il _____
 - Perché dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell' art. 134, comma 4°, D.Lgs. 267/2000.
 - Perché decorsi 10 giorni dalla pubblicazione ai sensi dell' art. 134, comma 3°, D.Lgs. 267/2000.

Polla, lì

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Benedetto di Ronza



COMUNE di POLLÀ

Strada delle Monache
CAP 84035 tel. 0975/376111- fax 376235 email: info@comune.polla.sa.it
Provincia di Salerno

CARTA del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO ACQUEDOTTO FOGNATURA DEPURAZIONE

Approvata dal Consiglio Comunale .nella seduta del 08/09/2014 __
DELIBERAN. 00031-2014 __

SOMMARIO

PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI

1. Introduzione

- 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione
- 1.2 Validità della Carta del Servizio
- 1.3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento

2. Principi fondamentali

- 2.1 Eguaglianza
- 2.2 Imparzialità
- 2.3 Continuità
- 2.4 Partecipazione
- 2.5 Efficienza ed efficacia
- 2.6 Cortesia
- 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.8 Privacy
- 2.10 Condizioni principali di fornitura

3. Indicatori generali

- 3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici
- 3.2 Tempi di attesa agli sportelli fisici
- 3.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza.
- 3.4 Tempo di attesa al telefono
- 3.5 Facilitazioni per Utenti particolari
- 3.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente
- 3.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)
- 3.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)
- 3.9 Servizi di consulenza agli Utenti
- 3.10 Semplificazione delle procedure
- 3.11 Informazione agli Utenti
- 3.12 Rapporti con gli Utenti
- 3.13 Procedure di reclamo
- 3.14 Modalità di pagamento
- 3.15 Rettifiche di fatturazione
- 3.16 Clausole vessatorie
- 3.17 L'errore economico a danno dell'Utente
- 3.18 Deposito cauzionale
- 3.19 Interessi di mora
- 3.20 Sistema di Qualità
- 3.21 Fattura
- 3.22 Diritto di accesso agli atti

PARTE SECONDA – Premessa

4. Indicatori e standard di qualità del rapporto con l’utenza

- 4.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto
- 4.2 Tempo di esecuzione dell’allacciamento di una nuova utenza di acquedotto
- 4.3 Tempo per l’attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto
- 4.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell’Utente
- 4.5 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità
- 4.6 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
- 4.7 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura
- 4.8 Tempo di esecuzione dell’allacciamento di una nuova utenza di fognatura
- 4.9 Verifiche tecniche sui contatori
- 4.10 Verifica del livello di pressione
- 4.11 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione
- 4.12 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore

5. Indicatori e standard di qualità della gestione tecnico-economica del servizio

- 5.1 Continuità del servizio
- 5.2 Pronto intervento
- 5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna
- 5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 5.5 Durata delle sospensioni programmate
- 5.6 Crisi di scarsità idrica
- 5.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
- 5.8 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell’acqua potabile
- 5.9 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile
- 5.10 Parametri e frequenza di controllo all’impianto di produzione di acqua potabile
- 5.11 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
- 5.12 Controllo e pulizia della rete fognaria
- 5.13 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall’impianto di depurazione
- 5.14 Valutazione della qualità del servizio
- 5.15 Applicazione della tariffa

ALLEGATI

- 1 - Glossario
- 2 -Quadro di Sintesi fattura
- 3 - Standard generali
- 4 - Modulo unico per rimborsi, reclami e segnalazioni
- 5 - Orari sportello Utente

PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI

1. INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

La presente Carta del servizio, elaborata ai sensi della normativa vigente, definisce i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi erogati dal Comune nei confronti dei propri Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e gli obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che il Comune si impegna a rispettare.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura.

La Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti sul sito internet del Comune e messa a disposizione c/o gli sportelli. In generale, quanto stabilito dalla Carta dei Servizi deve essere applicato anche alle sottoutenze (es. utenti condominiali con contatori divisionali).

1.2 Validità della Carta del Servizio

La Carta ha validità annuale e pertanto è soggetta a revisione ad ogni rinnovo. Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali sue revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nella Carta stessa. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da Enti che abbiano competenza in materia e Associazioni dei Consumatori. È da intendersi valida per gli Utenti serviti da impianti ubicati gestiti direttamente dal Comune.

1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento

L'attività del Comune di Polla è legata alla **gestione del servizio idrico integrato (SII)**, che è, secondo la definizione legislativa, "costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue".

Attualmente la principale fonte di approvvigionamento di acqua potabile è Campo pozzi S. Antuono. Il Comune gestisce n°1 depuratore, n°1 serbatoio, n°7 impianti di sollevamento per una rete fognaria di circa 70km. Al 31/12/2012 l'acqua erogata e fatturata all'utenza era di mc/anno 356.997,00 per un n° di Utenti pari a 2.843 unità e una popolazione stabile servita di n° 5.335 abitanti

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di egualanza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Il Comune tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi da parte delle persone disabili. Il Comune si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli Utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2 Imparzialità

Il Comune ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3 Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Comune deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n°146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

2.4 Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Comune viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

Il Comune favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Comune le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e s.m.i. e dal D.P.R. 12/4/2006, n. 184. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. 19/8/2005, n. 195.

2.5 Efficienza, efficacia ed economicità

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Cortesia

Il Comune garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di **tesserino di riconoscimento visibile**.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.8 Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

2.10 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore che viene consegnato in copia a tutti i clienti all'atto della stipula.

3. INDICATORI GENERALI

3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Comune definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti. Gli sportelli fisici debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'Utenza nel territorio e nell'articolazione della fascia oraria devono essere assicurati orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza. **L'elenco completo degli orari di apertura dello Sportello Utente è disponibile sul sito internet (www.comune.pollsa.it), sulla fattura, chiamando i numeri telefonici come indicato nell'allegato 6.**

Il Comune pubblica non solo in bolletta ma anche sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il Comune provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'Utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

3.2 Tempi di attesa agli sportelli fisici

- Tempo medio giornaliero: *15 minuti*
- Tempo massimo: *30 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Comune, e in funzione della tipologia di sportello sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

Sono previste facilitazioni per utenze particolari (richiedenti ultrasettantenni, portatori di handicap): riduzione tempistica di 1/3; precedenza nelle code agli sportelli; contatto con i servizi sociali dei Comuni per il disbrigo delle pratiche.

3.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica, per corrispondenza e telematicamente – Servizio informazioni

Servizio telefonico informazioni:

- Per informazioni su: contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, è possibile utilizzare anche i numeri telefonici degli uffici comunali preposti alla gestione dei tributi.

Il personale è tenuto ad indicare le proprie generalità.

3.4 Tempo di attesa al telefono

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta (anche con operatore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo: *4 minuti*.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Comune ne sarà data comunicazione agli utenti.

3.5 Facilitazioni per Utenti particolari

Il Comune rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie preferenziali agli sportelli facilitazioni per Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche).

3.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente

Il Comune si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento. All'Utente è richiesta la disponibilità per l'intera durata di tale fascia oraria.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le 2 ore, salvo diverso accordo tra il Comune ed Utente.

Sia il Comune che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

3.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di **30 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 30 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente o responsabile del procedimento.

3.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di **30 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 30 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale o responsabile del procedimento.

3.9 Servizi di consulenza agli Utenti

Il Comune rende noti i settori per i quali viene offerto agli Utenti un servizio di consulenza (risparmio idrico, analisi chimiche, etc.) e le modalità di accesso al servizio.

3.10 Semplificazione delle procedure

Il Comune provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.11 Informazione agli Utenti

Il Comune si impegna ad informare gli Utenti attraverso il portale istituzionale sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Comune, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- pubblica sul portale internet tutte le informazioni inerenti il Servizio Idrico Integrato, es: Carta del servizio e i Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, per l'attivazione o il distacco del servizio etc;
- informa gli Utenti, anche tramite appositi spazi in fattura o avvisi chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché al calendario di emissione delle fatture;
- rende pubblici principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente indicati sul sito internet e con riferimento anche sulla bolletta.

3.12 Rapporti con gli Utenti

Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti. Il Comune attiva più numeri telefonici di accesso agli sportelli consultabili sul sito internet e sulla bolletta.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti.

3.13 Procedure di reclamo

Il Comune prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli, sul sito internet del Comune e allegato alla Carta dei servizio (allegato 5) viene reso disponibile il modulo per la presentazione di reclami. Il Comune deve dare risposta al reclamo entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio, al Giudice di pace o alle associazioni di consumatori

3.14 Modalità di pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che il Comune invii la fattura almeno 20 giorni prima della scadenza. Il Comune indica le diverse modalità di pagamento possibili:

- c.c.postale, bonifico bancario.

In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli Utenti.

Il Comune garantisce servizio di assistenza agli Utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento indicando, anche nella fattura, le modalità con cui gli Utenti possono contattare il Comune .

3.15 Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Comune corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di

fatturazione all’Utente. A fronte del reclamo dell’Utente che contesta la bolletta in termini di consumi e/o di fatturazione, l’Utente paga quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Comune e/o di ulteriore eventuale definizione dell’iter delle controversie. Qualora l’errore sia segnalato dall’Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Comune è inviata entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione dell’Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione. Il rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro 180 giorni dalla data della rettifica mediante accredito del pagamento in eccesso nella bolletta successiva, altrimenti con accredito sul conto corrente qualora l’Utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o eventualmente mediante assegno bancario non trasferibile. Le somme versate e non dovute in date antecedenti l’anno solare che precede l’invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

3.16 Clausole vessatorie

Potrebbero essere vessatorie, e quindi da evitare, le clausole che permettono al Comune di:

- escludere o limitare la propria responsabilità in caso di inadempimento totale o parziale;
- recedere dal contratto senza che all’Utente venga attribuita la stessa facoltà;
- modificare unilateralmente le clausole del contratto e le caratteristiche del servizio senza un giustificato motivo previsto nel contratto stesso.

Analogamente, potrebbero avere natura vessatoria le clausole che stabiliscono a carico dell’Utente:

- un termine eccessivamente anticipato per comunicare la disdetta (nei contratti a rinnovo tacito);
- penali esageratamente eccessive e retroattive;
- limiti all’opponibilità di eccezioni;
- in caso di contenzioso, un foro competente diverso da quello della propria residenza (o domicilio)

3.17 L’errore economico a danno dell’Utente

Nel caso in cui il Comune abbia percepito dall’Utente più di quanto effettivamente dovuto, si delinea la fattispecie giuridica di indebito oggettivo (disciplinato dall’art 2033 c.c.) con il relativo diritto dell’Utente di pretendere quanto indebitamente versato con la corresponsione degli interessi legali (si tratta di debito di valuta e non di valore) con decorrenza almeno dal giorno del pagamento.

3.18 Deposito cauzionale

All’atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il Comune può richiedere all’utente finale il versamento di un deposito cauzionale. Tale deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all’interesse legale ed è uno strumento che assicuri il Comune circa l’esatto adempimento da parte dell’Utente, infatti non può essere richiesta all’utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi. All’utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il Comune può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l’ammontare corrispondente al deposito cauzionale nelle bollette successive.

Il deposito cauzionale applicato ai sensi dell’articolo 3, comma 3.1, del 86/2013/R/IDR e s.m.i. è determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico, ossia il consumo dell’utente finale riferito all’anno solare precedente e il valore massimo può essere alternativamente determinato:

- a) in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
- b) in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.

Nel caso di utenti finali per i quali non è disponibile il dato di consumo su base annua, la stima della fascia di consumo di riferimento è determinata in base ai consumi che il Comune ritiene possano essere

attribuiti all'utente finale in relazione alle informazioni disponibili e, in particolare, alla destinazione d'uso della fornitura e, per gli utenti domestici, al numero dei componenti del nucleo familiare.

L'utente finale è considerato appartenere alla fascia di consumo storico anche qualora i suoi consumi annui successivi all'inserimento in tale fascia variano, per un solo anno, di un ammontare non superiore al 20 per cento in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa. Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il Comune sia a conoscenza.

Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione qualora effettuate le opportune verifiche si riscontra la regolarità dei pagamenti da parte dell'utente.

3.20 Interessi di mora

Agli Utenti che non hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, verranno addebitati gli interessi di mora, calcolati dal giorno successivo alla scadenza della bolletta sino al giorno del suo pagamento.

3.21 Sistema di Qualità

Il Comune si impegna ad adottare sistemi di qualità ed ambientali ed a conseguirne la certificazione. Il Sistema è redatto conformemente alle norme, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

3.22 Fattura

E' il documento che il Comune trasmette periodicamente all'Utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi forniti direttamente o indirettamente; il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, nella stesura del quale, nonché per le comunicazioni agli utenti finali, vengono utilizzati i termini contenuti nel Glossario di cui all'Allegato 1. Per una maggiore chiarezza la bolletta riporta, in prima pagina, un "**Quadro di sintesi**" (vedi allegato 2) dove sono facilmente leggibili le informazioni relative a :

- Utente finale e alla fornitura
- periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi;
- servizio guasti, informazioni e reclami;
- il totale dovuto per la quota fissa;
- il totale dovuto per il servizio di acquedotto;
- il totale dovuto per il servizio di depurazione;
- il totale dovuto per il servizio di fognatura;
- il totale dovuto per eventuali voci di perequazione;
- l'eventuale bonus sociale;
- in detrazione, gli eventuali acconti già fatturati in precedenti bollette;
- l'IVA;
- l'importo totale della bolletta;
- lo stato di pagamento delle precedenti bollette.

Inoltre è riportata l'indicazione l'unità di misura, le informazioni relative al deposito cauzionale eventualmente versato e se l'utente finale è servito o no da un impianto di depurazione attivo.

3.23 Diritto di accesso agli atti

È assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto all'Ufficio Relazioni con il pubblico del Comune che è tenuto a rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

PARTE SECONDA - CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Premessa

Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo Utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e

fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Comune. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

4. Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'Utente

4.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie.

- Lavori semplici: 15 giorni.
- Lavori complessi: 30 giorni.

Ai fini del presente schema sono considerati **lavori semplici** le prestazioni relative a nuovi allacciamenti che rientrano nella procedura di forfetizzazione applicata dal Comune (oppure, se non prevista tale procedura, si considerano semplici i lavori che non necessitano di sopralluoghi). La procedura si intende soggetta a forfetizzazione quando la lunghezza dell'allacciamento sia inferiore o uguale a 40 metri calcolati dal punto di derivazione sulla condotta pubblica fino al contatore o quando l'Utente si trovi in zona servita (per zona servita si intende l'area nella quale è presente la rete di distribuzione in prossimità dei fabbricati). Sono considerati **lavori complessi** tutti i lavori che non rientrano nella categoria dei lavori semplici.

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica l'apposito Regolamento e non sono applicabili gli standard sopra riportati. In tal caso ne viene data comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la preventivazione, con l'indicazione dei tempi di preventivazione. Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori. In tal caso ne viene data comunicazione motivata all'Utente entro 30 giorni. Il preventivo si intende valido per una durata di 90 giorni dalla data di emissione.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo e contestuale pagamento dello stesso da parte dell'Utente ed il completamento dei lavori.

- Lavori semplici: 15 giorni.
- Lavori complessi: 30 giorni.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, gas, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'Utente, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori. In tal caso ne viene data comunicazione motivata all'Utente entro 30 giorni.

4.3 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione se antecedente e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata nel caso di subentro.

- Tempo massimo: 7 giorni

4.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa:

- Tempo massimo: 5 giorni.

Nel caso in cui il Comune non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (o una mail) con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

4.5 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità

In caso di mancato pagamento, decorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso il Comune invia un sollecito di pagamento accompagnato dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'Utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, volumi fatturati, principali voci contabilizzate, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi 30 giorni dalla data della comunicazione.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine il Comune, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi pari al vigente saggio legale, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto
- in caso di mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Comune
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale
- nei casi di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'Utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro 6 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'Utente.

4.6 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro 2 giorni feriali dal pagamento da parte dell'Utente.

4.7 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie.

- Tempo massimo: 15 gg. per prestazioni standard forfetizzabili (o senza sopralluogo).
- Tempo massimo: 30 gg. in tutti gli altri casi.

Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica l'apposito Regolamento e non sono applicabili gli standard sopra riportati.

4.8 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione e del pagamento del preventivo da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'allaccio alla pubblica fognatura. Il Comune rende note le modalità di esecuzione dell'allacciamento con particolare riferimento alla preventivazione, alla verifica tecnica della rete fognaria privata, all'effettuazione dei pagamenti, nonché ai tempi di esecuzione delle opere di allacciamento.

- Tempo massimo: 30 gg..

4.9 Verifiche tecniche sui contatori

L'Utente può chiedere al Comune, in caso di anomalie, verifiche tecniche sul contatore.

L'avvio delle procedure di verifica con strumenti idonei, avviene entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta. Il Comune provvederà alla sostituzione del contatore con altro nuovo di fabbrica e conforme al D.P.R. 23/8/1982, n. 854 e s.m.i. (che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova) ed alla comunicazione del luogo della verifica ed i riferimenti telefonici (anche se la verifica avviene attraverso una ditta esterna). Entro il termine di *60 gg.* dal termine per l'avvio delle procedure di verifica, il Comune comunicherà all'Utente i risultati della verifica e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa verrà addebitato all'Utente. Il contatore che non risulta guasto viene conservato dal Comune per *1 anno* dalla data del verbale a disposizione per ogni eventuale riscontro. Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione, determinata tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il costo della verifica sarà a carico del Comune .

Il periodo di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto del contatore (se determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del momento del guasto il periodo di ricostruzione sarà pari a *1 anno* dalla data del verbale. La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno *2 anni* precedenti la data del verbale, purchè siano letture effettivamente svolte da parte del Comune. In mancanza di consumi storici il Comune provvederà alla ricostruzione dei consumi (al momento attuale) sulla base del consumo medio di un'utenza similare. L'Utente ha l'obbligo di preservare il sito dove è allocato il contatore dell'acqua.

4.10 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna dell'acqua. La verifica viene eseguita, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, con strumenti idonei, mediante rilevazioni e registrazioni dei dati con riferimento ad un congruo periodo di tempo.

Se dalla verifica risulta un valore di pressione non compreso nei limiti indicati nel contratto, il Comune provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile, tenuto conto delle caratteristiche strutturali della rete.

Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, determinato tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il Comune può addebitare all'Utente le spese sostenute per la verifica.

L'Utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il Comune comunicherà per iscritto i risultati della verifica stessa entro 30 giorni dal giorno del sopralluogo e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

Nei casi di particolari livelli pressione richiesti, saranno avviati opportuni approfondimenti.

4.11 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori.

Vengono svolte almeno 1 o 2 letture reali all'anno (che nel caso di utenze stagionali dovranno essere effettuate prima e dopo il periodo di massimo consumo) ed emesse almeno 2 volte all'anno. Fatturazioni più frequenti potranno essere previste per forniture connotate da consumi notevolmente superiori ai valori medi delle utenze domestiche (es > di 1.200 m³/annui). Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle rilevazioni, viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al Comune o tramite telefonata agli uffici preposti, oppure con modalità telematiche. Qualora l'utente non provveda a comunicare la lettura, il Comune è autorizzato ad addebitare il consumo medio registrato dall'utente nell'ultimo anno. In mancanza dei consumi dell'ultimo anno il Comune provvederà alla ricostruzione dei

consumi sulla base del consumo medio di un'utenza similare. Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Comune provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto.

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, in particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il consumo ed il periodo di fatturazione;
- le tariffe;
- le modalità per contattare gli uffici competenti.

4.12 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore

Il Comune deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 50% rispetto ai consumi medi degli ultimi due anni). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile è opportuno tenere distinta tale comunicazione dall'invio della fattura.

Nel caso di perdite non osservabili immediatamente dall'Utenza, il Comune provvede a fatturare i maggiori consumi concedendo ove richiesto la rateizzazione dell'importo.

Tutte le perdite di acqua verificatesi per qualsiasi motivo dopo il contatore sono a carico dell'Utente, così come le perdite verificatesi oltre il punto di consegna.

5. Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio

5.1 Continuità del servizio

Il Comune si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Comune si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a **24 ore**, il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

5.2 Pronto intervento

Il Comune garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al cellulare indicato in bolletta, sul sito internet e sulla carta dei servizi.

Il Comune garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

- tempo massimo di primo intervento per **sopraluogo**, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: **3 ore** dalla segnalazione.
- tempo massimo di **ripristino** anche in via provvisoria della **fornitura idrica** all'utenza interrotta a **seguito di guasto** (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione: **12 o 24 ore**, a seconda che si tratti di linea idrica secondaria o principale (fuori terra o interrata).
- tempo massimo per l'avvio di **interventi di pulizia** e spурго di condotte fognarie a seguito di esondazioni e rigurgiti causati da eventi piovosi non riconducibili a precipitazioni eccezionali che non determinino più segnalazioni contemporanee di pericolo: **12 ore** dalla segnalazione.
- tempo massimo di **ripristino** anche in via provvisoria del **servizio di fognatura** all'utenza interrotto a seguito di disservizi delle stazioni di sollevamento o di occlusioni delle tubazioni,

calcolato a partire dal momento della segnalazione: **12 ore** per disservizi sulle stazioni di sollevamento, 12 ore per occlusioni delle tubazioni.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Comune, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Comune si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima pari a 100 litri/abitante/giorno.

5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati con interruzione del servizio

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno **2 giorni** di anticipo tramite adeguatamente modalità (a seconda della vastità del territorio interessato). Per ospedali e scuole si dà sempre comunicazione mediante **avviso diretto**. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

5.5 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 12

5.6 Crisi di scarsità idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non dipendenti da attività di gestione, il Comune ne dà adeguato *preavviso* agli Utenti, sottponendo alle autorità competenti una *proposta* relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;

5.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Comune effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche .

5.8 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Comune si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

5.9 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile

Il Comune garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia.

I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'Utente.

5.10 Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile

Il Comune garantisce controlli in continuo nel processo di produzione di acqua potabile. I parametri di rilevazione in continuo sono disponibili su richiesta dell'Utente.

5.11 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile

Il Comune, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete.

Sono a disposizione dell'Utente i dati relativi a: l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

5.12 Controllo e pulizia della rete fognaria

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Comune si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria.

5.13 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione

Il Comune, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, effettua periodici controlli.

5.14 Valutazione della qualità del servizio

Il Comune mette a disposizione le informazioni e i dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

Il Comune svolge apposite verifiche, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.

5.15 Applicazione della tariffa

Il Comune rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tarifarie e per tipologia di contratto).

|ALLEGATO 1|

GLOSSARIO

Il Glossario è uno strumento rivolto agli utenti finali del Servizio idrico integrato che intende rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione.

Voci di glossario

Acquedotto Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

Fognatura Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

Depurazione Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

Quota fissa È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

Addebiti/accrediti diversi Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti

dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

Oneri di perequazione Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

Bonus acqua E' uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente).

Metro cubo (mc) Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura E' il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione.

Consumi rilevati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autolettture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

Consumi fatturati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.

Tipologia di utenza: usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente) Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

Utenza condominiale Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.

Tipologia di utenza: altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc) Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde un'aspecifica tariffa.

Deposito cauzionale È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.

Morosità È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

Carta dei Servizi È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

| ALLEGATO 2 |

Fac-simile del Quadro di sintesi della bolletta per il Servizio Idrico Integrato come da Del. 586/2012/R/IDR
Allegato A (in corso di aggiornamento)

Nome e logo del gestore**Contatti utili****SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI**

Numero
Sito internet
Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti

Indirizzo di recapito del cliente finale

SEGNALAZIONE GUASTI

Numero
Tutti i giorni 24 ore su 24

N. fattura xxxx del xx/xx/yyyy**Periodo di fatturazione dal gg/mm/aa al gg/mm/aa****Bolletta di conguaglio****Dati della fornitura e del contratto**

Indirizzo di fornitura
Dati identificativi della fornitura
Tipologia di misuratore
Matricola del misuratore

Tipologia di utenza: *usi domestici residenti*Tipologia di tariffa applicata: *tariffa per usi domestici residenti***Letture e consumi**

| Data | Lettura | Tipo lettura |
|----------|---------|--------------|
| Gg/mm/aa | Xxxx | Rilevata |
| Gg/mm/aa | Xxxx | Autolettura |

Consumo effettivo del periodo:

xxx mc

**Consumi stimati già fatturati nelle bollette precedenti
(dalal.....) :** xxx mc**Totale Consumi fatturati**

xxx mc

Consumo annuo xxxx mc**Modalità per comunicare l'autolettura:**

Utenza servita da impianto di depurazione attivo
Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito
www....e/o nel prospetto informativo allegato

Riepilogo importi

| | |
|--|---------|
| Quota fissa | xxx |
| Acquedotto | xxx |
| Fognatura | xxx |
| Depurazione | xxx |
| Oneri perequazione | xxx |
| Acconti bollette precedenti | -xxx |
| Bonus Acqua (eventuale) | -xxx |
| Addebiti/accrediti diversi per (causale) | (-) xxx |

Totale imponibile IVA
IVA

Totale della bolletta **XXXX**

Da pagare entro il gg/mm/aa**Questa bolletta è rateizzabile**

I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari.

**Alla pagina xx sono riportate
comunicazioni dell'Autorità per l'energia
elettrica e il gas**

| ALLEGATO 3 |

Riepilogo degli standard generali

| INDICATORE | STANDARD |
|---|--|
| Tempo medio di attesa agli sportelli | 15 minuti |
| Tempo di attesa al telefono | 4 minuti |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati | 2 ore |
| Fatturazione consumi acquedotto | annuale |
| Fatturazione fognatura e depurazione | 1 volte all'anno |
| Modalità pagamento Bollette | • Bollettino postale: =>c Postale n°1020709026 |
| Gestione morosità | vedere descrizione procedura |
| Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti | 30 giorni |
| Tempo di risposta alle richieste scritte | 30 giorni |
| Tempo di risposta ai reclami | 30 giorni |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

|ALLEGATO 4|

MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI
(da compilare nelle parti di interesse)

Spett.le Comune di Polla
Strada delle Monache
84035 Polla (SA)
fax 0975 376235
comunedipolla@tiscali.it

Io sottoscritto/a

nome _____ cognome _____ indirizzo _____
telefono: _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni)

| | | |
|---|-----------------------|---|
| A | <input type="radio"/> | Tempo di preventivazione |
| B | <input type="radio"/> | Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica |
| C | <input type="radio"/> | Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura idrica |
| D | <input type="radio"/> | Tempo per la cessazione della fornitura |
| E | <input type="radio"/> | Allaccio alla pubblica fognatura |
| F | <input type="radio"/> | Allaccio contestuale alla rete idrica ed alla pubblica fognatura |
| G | <input type="radio"/> | Altro reclamo: |
| H | <input type="radio"/> | Note al reclamo: |

| | | |
|---------|------------------------------|----------------|
| Pratica | Spazio riservato all'ufficio | Codice cliente |
| | | |

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi):

- via fax al seguente numero: _____
- via e-mail al seguente indirizzo: _____
- con lettera al seguente indirizzo: _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- _____
- _____
- _____
- _____

PARTE SECONDA: RIMBORSI

(Per i reclami della Parte Prima lettere A,B,C,D,E,F,G,H,I e L è previsto un rimborso automatico. Barrare la modalità di pagamento prescelta)

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

- assegno circolare inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente indirizzo:

- bonifico bancario: Banca (nome e sede):

IBAN_____

Beneficiario_____

- bonifico postale:

posta (sede)_____

CAB _____ ABI _____ CIN _____ C/C n._____

NOTE:

PARTE TERZA SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

Data _____

Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____

Firma _____

Attenzione anche se si compila anche solo una parte del modulo, è necessario firmare per il consenso al trattamento dei dati; altrimenti la richiesta non può essere evasa.

| ALLEGATO 5 |

ORARIO SPORTELLI UTENTE

Emergenze 24/24 ore =>cell. 335 1428563

Comune di Polla (SA)

Sportello Utenti - c/o Comune, Strada delle Monache - 84020 Polla (SA)

Giorni e orari : Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00-13.00

Tel. 0975 376217 – 376228 - Fax 0975 376235- 376242

e-mail info@comune.polla.sa.it – PEC:protocollo.polla@asmepec.it

Sportello telefonico (informazioni, disbrigo pratiche,)

Tel. 0975 376217- 376228 Lunedì – Mercoledì – Venerdì ore 10.00-13.00 / Martedì ore 15.00-17.30

Via FAX

Fax 0975 376235 (all'attenzione dell'Ufficio Acquedotto)

Per corrispondenza

email: info@comune.polla.sa.it – PEC:protocollo.polla@asmepec.it

posta ordinaria: Comune, Strada delle Monache - 84020 Polla (SA)

Sportello Reclami

1 - Reclami amministrativi (fattura, letture):

Tel. 0975 376217 – 376228 Fax 0975 376235

e-mail info@comune.polla.sa.it - protocollo.polla@asmepec.it

posta ordinaria: Comune di Polla, Strada delle Monache - 84020 Polla (SA)

2 - Reclami tecnici (guasti , perdite, sostituzione contatori):

Tel. 0975 376217 376228 Fax 0975 376235

e-mail info@comune.polla.sa.it - protocollo.polla@asmepec.it

posta ordinaria: Comune di Polla, Strada delle Monache - 84020 Polla (SA)

