



Comune di Santo Stefano Quisquina

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Approvata con Deliberazione di G.C. n. 84 del 18/12/2006

INDICE

PREMESSA.....	2
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	3
I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
FATTORI DI QUALITÀ	5
A) AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	6
B) ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	7
C) GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	8
D) CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	9
L'INFORMAZIONE	10
LA SODDISFAZIONE	11
IL RIMBORSO	12
LA TUTELA.....	13
PRINCIPALI CONDIZIONI DI FORNITURA	14
GLOSSARIO.....	15

Premessa

La **Carta del Servizio Idrico** è un documento predisposto dal Comune di Santo Stefano Quisquina e rivolto agli Utenti del servizio di acquedotto e fognatura. La carta del Servizio Idrico è stata redatta in base alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del luglio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed in seguito aggiornata in base allo schema di riferimento pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 1° giugno 1999 a cura del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

Per alcuni di essi è inoltre fissato un **rimborso qualora i tempi dichiarati non siano rispettati dal Comune**.

La Carta del Servizio Idrico costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La Carta dei Servizi è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di **attenzione all'Utente** da parte dell'amministrazione al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi **uno strumento nelle mani del cittadino** per consentire un **dialogo continuo** tra il Comune e gli utenti del servizio.

Caratteristiche del Servizio

a) Descrizione del servizio

L'acqua naturale viene prelevata dal sottosuolo sfruttando pozzi e sorgenti siti nelle Località Capo Favara e Prisa, tramite condotta addotta in cinque serbatoi che per caduta alimentano la rete idrica di distribuzione.

Il servizio viene erogato ventiquattr'ore su ventiquattro con acqua fornita al contatore.

Occorre ricordare che l'acqua è un bene prezioso e che è una risorsa limitata, pertanto è opportuno adottare comportamenti volti al risparmio ed alla tutela.

L'Ufficio Idrico del Comune (tel. 0922/982595) in tale settore può fornire suggerimenti e consigli.

b) La qualità dell'acqua distribuita

Il Comune assicura il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di acque potabili.

Il Comune ha individuato sugli impianti e sulla rete idrica, nonché ai punti di consegna dell'acqua potabile agli Utenti dei punti di controllo della qualità delle acque.

Il controllo periodico viene garantito attraverso prelievi ed analisi effettuati da un laboratorio convenzionato.

Contestualmente l'A.S.L. n° 1 di Agrigento – Sede di Bivona effettua i controlli di competenza al fine di consentire una rispondenza delle acque erogate ai requisiti di potabilità stabiliti dalla normativa vigente.

Il Comune si impegna a rendere noti semestralmente i risultati delle analisi effettuate (*per ulteriori informazioni vedere al paragrafo "L'Informazione"*).

Qualora un cittadino ne faccia richiesta il Comune fornisce i dati inerenti i seguenti parametri chimico-batteriologici (rilevati al punto di prelievo più vicino all'abitazione): durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoruri, cloruri.

I Principi Fondamentali

1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tutti i cittadini hanno con il Comune un rapporto basato sui principi di eguaglianza ed imparzialità *a prescindere da fattori tipo razza, sesso, lingua, status economico*. A parità di condizioni tecnico-impiantistiche il servizio viene fornito ai cittadini di tutto il territorio servito.

2. Continuità

Il Comune *eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni*. Questo principio verrà derogato solo in caso di guasti e o a causa di interventi di manutenzione della rete idrica. Se si verificasse una interruzione il Comune si impegna a limitare al minimo indispensabile tale disservizio e, in caso di necessità, ad effettuare servizi sostitutivi d'emergenza.

3. Partecipazione

Il cittadino *ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano*. Può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Tali prerogative possono essere utilizzate anche dalle Associazioni dei cittadini consumatori. Per informazioni inerenti gli atti amministrativi relativi alla gestione del servizio ci si può avvalere del *diritto di accesso agli atti*, previsto dalla Legge n° 241 del 7 Agosto 1990.

4. Cortesia

L'Ufficio Idrico si impegna affinché il proprio personale tratti con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

5. Efficacia ed efficienza

Il Comune si impegna ad operare affinché venga garantito un servizio efficiente ed efficace tramite l'elaborazione *di piani per il miglioramento della qualità del servizio* che troveranno al loro interno soluzioni atte a *facilitare il contatto Utente-Comune*

6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti il Comune si impegna a porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio, anche simbolico, semplice e di immediata comprensione per i cittadini.

Fattori di qualità

Il Comune considera fattori di qualità, quindi aspetti del servizio rilevanti per l'Utente, quelli riconducibili alle seguenti aree tematiche:

- a) Avvio del rapporto contrattuale**
- b) Accessibilità del servizio**
- c) Gestione del rapporto contrattuale**
- d) Continuità del servizio**

Ciascuna delle citate aree presenta standard di servizio che vengono descritti nelle pagine seguenti.

Gli standard di qualità del servizio sono degli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

I primi sono riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune ed i secondi sono quelli verificabili dall'Utente.

Nelle successive pagine segue una breve descrizione di ciascun gruppo di standard.

a) Avvio del Rapporto Contrattuale

I tempi di prestazione di seguito indicati vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi o per la predisposizione di opere edili od altri adempimenti a carico dell'Utente.

I giorni indicati nella presente Carta sono giorni di calendario. Nel caso in cui insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, il Comune comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

L'asterisco (*) identifica gli standard il cui mancato rispetto origina il diritto al rimborso.

- 1) Tempo massimo per rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta allo sportello: ***
= 60 giorni Per prestazioni standard (attacco/cambio/spostamento contatore, nuovi allacci da tubazioni stradali esistenti).
- 2) Tempo massimo per l'inizio di una modifica impianto o di un intervento senza scavo su allacciamenti esistenti ***
= 30 giorni
- 3) Tempo massimo per interventi di esecuzione di nuovo allacciamento o modifica allacciamento esistente con lavori di scavo realizzati direttamente dal Comune***
= 90 giorni Per lavori di allacciamento che comportino modifiche od estensioni della rete distributrice, il Comune provvederà a fornire all'utente le necessarie informazioni.

- 4) **Tempo massimo per cambio/distacco del contatore .***
= **30 giorni** Dalla data del sopralluogo concordato con l'Utente se l'operazione non comporta altro tipo di modifica dell'impianto.
- 5) **Tempo massimo per attivazione o riattivazione fornitura. ***
= **30 giorni** Dalla richiesta verbale. Se la richiesta è scritta il tempo massimo indicato decorre dalla data di protocollo.
- 6) **Tempo massimo per la cessazione della fornitura**
= **30 giorni** Dalla richiesta sia verbale che scritta.

Il tempo decorrente è inteso dalla data di ricevimento di comunicazione scritta da parte dell' Utente (farà fede la data del protocollo)

Le richieste di nuovo allaccio, voltura dell'utenza, subentro all'utenza, riattivazione dell'utenza, disattivazione dell'utenza e svincolo cauzionale devono essere effettuate dagli utenti con gli appositi modelli allegati alla presente Carta Servizi, comunque disponibili presso l'Ufficio Idrico del Comune.

Il rilascio dell'autorizzazione ad un nuovo allaccio è subordinato ad un versamento per diritti di segreteria, diritti tecnici, spese di allaccio e installazione contatore di € 220,00.

L'utente si impegna a versare un deposito cauzionale infruttifero di € 20,00 che sarà addebitato alla prima fattura emessa a suo carico.

In caso di voltura di un'utenza destinata a pubblici servizi il subentrante dovrà versare € 100,00 per diritti di segreteria e diritti tecnici. In caso di voltura di utenze per civili abitazioni la somma da versare sarà di € 50,00.

Il subentro nell'intestazione di un contratto di fornitura, non prevede il versamento di alcuna somma in caso di successione .

Per la riattivazione di un'utenza destinata a pubblici servizi l'utente dovrà versare € 100,00 per diritti di segreteria e diritti tecnici. In caso di riattivazione di utenze per civili abitazioni la somma da versare sarà di € 50,00.

Nel caso in cui la cessazione di un'utenza sia stata volontaria con relativa restituzione del deposito cauzionale, con la stipula del nuovo contratto l'utente si impegna a versare un anticipo infruttifero stabilito nel contratto che sarà addebitato alla prima fattura emessa a suo carico.

E' facoltà dell'utente eseguire direttamente i lavori di allaccio dal contatore alla pubblica condotta di distribuzione. In questo caso dovrà versare al Comune una cauzione a garanzia della perfetta esecuzione dei lavori e dietro la supervisione degli addetti al Servizio Idrico.

La cauzione fissata in € 30,00 x ml (dal punto di allaccio alla proprietà privata) verrà svincolata, su richiesta dello stesso utente, non appena verranno eseguiti i lavori e i relativi ripristini a regola d'arte, in seguito a sopralluogo e parere favorevole da parte dell'Ufficio Idrico.

Il Comune si solleva da ogni responsabilità in caso di danni verso terzi derivanti dalla diretta esecuzione delle operazioni di allaccio da parte dell'utente.

b) Accessibilità al Servizio

1) Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Il Comune ha attivato presso la sede di Via Roma, 142 – Ufficio Idrico uno sportello per gli Utenti

Gli addetti presso gli Uffici sono disponibili con competenze di ambito generale e specifico tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 13,00.

2) Svolgimento di pratiche via telefono

Servizio Telefonico Utenti - tel. 0922/982595

Funzionante, dal lunedì al venerdì con orario di ufficio dalle 8.30 alle 12.30, per informazioni e reclami; rettifica letture e consumi, problemi di fatturazione e variazioni anagrafiche; nuovi contratti/cessazioni; domande lavori da eseguire.

3) Possibilità di pagamento oneri di allacciamento, riattivazione, voltura e deposito cauzionale per lavori

- presso la Tesoreria Comunale sita in via Arco (Banca di Credito Cooperativo) previo rilascio di reversale di incasso da ritirare presso l'Ufficio Economato del Comune in Via Roma, 142
- mediante versamento alla Tesoreria Comunale sul conto Corrente Postale n° 11362928.

4) Possibilità di pagamento bollette per il consumo di acqua potabile

Le bollette potranno essere pagate:

- Presso gli Uffici Postali
- In caso di domiciliazione bancaria tramite altre banche

5) Facilitazioni per Utenti particolari

Il Comune prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità degli Utenti per disabili, anziani, cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune.

Per disabili esistono facilitazioni di accesso alla sede comunale (rampe e ascensore), oppure ove possibile sarà attivato un servizio personalizzato telefonando all'Ufficio Servizi Sociali del Comune (tel. 0922/ 982595).

Per disabili e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate lunghe attese, vengono attuati percorsi preferenziali allo sportello.

6) Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune garantisce il rispetto degli appuntamenti concordati che vengono fissati immediatamente (se *concordati* verbalmente) ed entro 8 giorni dalla richiesta scritta da parte dell'Utente (farà fede la data del protocollo).

La fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente per la visita domiciliare è quantificabile in 4 ore (dalle 8 alle 12).

7) Sportello utenza

Tempo massimo di attesa allo sportello = 30 minuti

Tempo medio di attesa allo sportello = 15 minuti

Il tempo massimo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di Utenza, indipendenti dalla volontà del Comune, potrà essere data segnalazione preventiva.

8) Risposta alle richieste e reclami scritti degli Utenti *

= tempo massimo 60 giorni

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

c) Gestione del rapporto contrattuale

1) Fatturazione

Le fatture vengono emesse tenendo conto del canone fisso, dei diritti fissi, delle spese di recapito, della spese gestionali, della eventuale eccedenza rispetto al minimo contrattuale fissato nella determinazione delle tariffe, dell'IVA prevista per legge oltrechè di eventuali penalità e arretrati e di quant'altro sia dovuto dall'utente.

La fatturazione (e le eventuali rettifiche) sarà effettuata con cadenza annuale. Qualora ci siano eccedenze rispetto alla dotazione idrica garantita (120 mc) il Comune emetterà una successiva fatturazione a conguaglio.

Qualsiasi Utente si trovi nella necessità di comunicare al Comune i propri consumi può telefonare all' Ufficio Tributi 0922/982595 oppure inviare un fax allo 0922/989341.

Qualora l'errore sia segnalato per lettera **la rettifica avverrà entro 15 giorni** dalla data di protocollo.

La rettifica delle fatturazioni è immediata se richiesta allo sportello previa verifica del motivo della richiesta.

Qualora sia il Comune a rendersi conto di una avvenuta erronea fatturazione si provvederà in automatico alla rettifica e per quanto addebitato in eccesso verrà emesso bollettino a credito riscuotibile presso la Tesoreria Comunale.

2) Numero letture contatori

Per normali forniture almeno 1 volta all'anno. Per particolari esigenze ci potranno essere nel corso di uno stesso anno più letture.

3) Morosità

Nel caso si riscontri la morosità dell'Utente il Comune provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare all'utente stesso il relativo **sollecito di pagamento** (stabilendo una nuova scadenza). A seguito del sollecito, in caso di mancato versamento, all'Utente sarà inviato un ulteriore avviso di pagamento con preavviso dell'esecuzione di sospensione del servizio.

La **riattivazione avverrà entro 3 giorni lavorativi** dalla definizione del pagamento ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata tramite demolizione dell'impianto. All'utente subentrante non è addebitabile la morosità pregressa solo nel caso in cui non sia parente o erede a qualsiasi titolo del moroso.

4) Verifica del contatore

Può essere richiesta una verifica del contatore allorché si abbia fondato sospetto che funzioni in modo irregolare. L'esito di tale verifica verrà comunicato all'Utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sarà effettuata in base alla media dei consumi storici, tenendo anche conto della stagionalità (in mancanza dei consumi storici si farà riferimento a quelli rilevati dal nuovo misuratore installato).

5) Verifica del livello di pressione

Il livello di pressione dell'acqua erogata è costantemente monitorato.

L'utente può comunque richiedere una verifica di pressione al punto di consegna dell'acqua potabile allorché venga riscontrata una erogazione anomala.

Tempo massimo = 7 giorni dalla richiesta

Tempo massimo qualora sia necessaria la presenza dell'utente = 15 giorni dalla richiesta

d) Continuità del servizio

1) Pronto intervento

Le segnalazioni andranno effettuate seguendo le seguenti indicazioni orarie

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 12,30 (tel. 0922/982595)

Lunedì e mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00 (tel. 0922/982595)

Sabato e Domenica dalle 8,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 19,00 (tel. 0922/982550 - Ufficio Polizia Municipale)

Per i rimanenti giorni e orari in caso di situazioni di grave pericolo ed emergenza: tel. 112

Tempo massimo di avvio dell'intervento di ripristino dell'erogazione acqua a seguito dell'interruzione per situazioni di pericolo (compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso) = **immediato (e coincidente col tempo di trasferimento sul posto)**. In caso di più segnalazioni di pericolo, e quindi di aumento del tempo di intervento, i tecnici del Comune forniscono al cittadino le prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento.

Tempo massimo per 1° intervento e avvio lavori per riattivazione fornitura a seguito di guasto al contatore o all'impianto (per segnalazioni pervenute fra le 8,00 e 12,00 dal Lunedì al Venerdì, per segnalazioni pervenute fra le 15,00 e le 17,00 di Lunedì e Mercoledì e fra le ore 8,00 e 12,00 e le 16,00 e le 19,00 del Sabato e della Domenica) * = **24 ore**

Tempo massimo per 1° intervento e avvio lavori per intervento riattivazione fornitura a seguito di guasto alle tubazioni stradali e allacciamenti interrati (dal giorno successivo alla segnalazione) = **48 ore**

2) Sospensioni programmate del servizio

Il Comune fornisce un servizio senza interruzioni. Queste si possono verificare solo per rotture improvvise, carenze idriche, interventi di manutenzione o sospensioni programmate del servizio. Per queste ultime, limitatamente alle tubazioni stradali, si garantisce **un tempo di preavviso di almeno 24 ore** ed un **tempo massimo di sospensione che sarà comunicato di volta in volta e che non sarà superiore alle 24 ore**.

3) Modalità di informazione alla cittadinanza in caso di sospensione del servizio:

comunicato stampa, e/o mezzi muniti di altoparlante, e/o prestampati, annuncio attraverso la locale Radio Santo Stefano. Qualora si verificasse una sospensione prolungata del servizio idrico il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo d'emergenza con autobotti e/o sacchetti di acqua.

4) Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità dovuta a situazioni di siccità o a fattori ambientali non dipendenti dalla gestione del servizio, il Comune, con adeguato preavviso, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione programmata dell'erogazione ecc.).

L'informazione

Il Comune assicura, con un linguaggio semplice ed efficace, una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo di quanto erogato, ed ogni altra iniziativa in materia di gestione dell'acqua.

In particolare:

- **divulga** semestralmente i valori medi dei principali parametri fisico-chimici e batteriologici dell'acqua distribuita (durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso a 180°C, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoro, cloruri);
- **informa** circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- **promuove campagne informative sul corretto utilizzo** dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;
- **promuove campagne informative** sulle principali attività del Comune nel settore idrico, quali rinnovamento impianti, potenziamenti; investimenti, inaugurazioni ecc. e i loro effetti per gli utenti;
- **informa** sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sul calendario di fatturazione;
- **rende note** le procedure per la presentazione dei reclami;
- **assicura** inoltre un rapporto di comunicazione con l'Utenza per tutto quanto attiene alle informazioni relative al Comune ed alla generalità dei servizi.

La Soddisfazione

Il Comune di Santo Stefano Quisquina si impegna a garantire un alto grado di soddisfazione del servizio reso. Per far ciò appare necessario che i cittadini collaborino alla migliore riuscita del servizio segnalando i propri suggerimenti a:

Comune di S. Stefano Quisquina
via Roma, 142
92020 S. Stefano Quisquina (AG)

Tel. 0922/982595 – 0922/982296
Fax 0922/989341
e-mail: ufficio.tecnico.ssq@quipo.it

La soddisfazione

Servizio di consulenza agli Utenti

Il Comune fornisce consigli per il risparmio idrico telefonando allo:
tel. 0922 / 982595

Il Rimborso

Gli standard sottoposti a rimborso contrassegnati con asterisco, sono di seguito ricapitolati e fanno sempre riferimento a tempi massimi:

1. tempo per rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta allo sportello = € 2,00 /giorno di ritardo.
2. tempo per intervento di allacciamento senza scavo = € 3,00 /giorno di ritardo
3. tempo per intervento di allacciamento con lavori di scavo = 10% di quanto pagato con un minimo di € 15,00 ed un massimo di € 25,00 per ritardi entro i successivi 20 giorni dalla scadenza del termine . L'importo viene raddoppiato se non si interviene nei successivi 20 giorni
4. tempo per cambio/distacco contatore domestico = € 2,00 /giorno di ritardo
5. tempo per attivazione o riattivazione fornitura = € 2,00 /giorno di ritardo
6. risposta alle richieste e reclami scritti dei Utenti = € 1,00 / giorno di ritardo
7. tempo per avvio/ripristino erogazione acqua per guasto al contatore = € 3,00 / giorno di ritardo

Il rimborso viene effettuato a fronte di ogni contratto d'utenza.

- 1) Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire al Comune di Santo Stefano Quisquina – Via Roma, 142 – 92020 Santo Stefano Quisquina (AG), entro 20 giorni dalla data di effettiva esecuzione (farà fede il protocollo) dei lavori.
- 2) Il risarcimento verrà effettuato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, tramite bonifico bancario o accredito in bolletta.
- 3) Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità gestionali che di fatto tuttavia impediscono e condizionano l'attività del Comune. Qualora non sia possibile, da parte del Comune, rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi, e quindi il tempo da sottrarre a quello occorso per l'erogazione del servizio, non potrà essere accertato il non corretto adempimento da parte del Comune e quindi non potrà essere dato corso all'applicazione delle penali.

I casi ai quali si fa riferimento con il presente punto sono:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'attività del Comune e da questa non dipendenti come catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni dell'alimentazione di energia elettrica, ecc.;
- afflussi eccezionali di Utenza agli sportelli indipendenti dalla volontà della Comune;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per l'esecuzione di opere edili da parte dell'Utente;
- scioperi.

La Tutela

a) Ufficio per l'Utenza

Qualsiasi violazione ai principi contenuti nella presente Carta deve essere denunciata **all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – tel. 0922/982595) entro 30 giorni** dalla scadenza fissata nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'Ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

- 1) **Entro 30 giorni** dalla presentazione della domanda di rimborso l'Ufficio per l'Utenza riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali il Comune provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.
- 2) **Una volta all'anno** il Comune predispose un resoconto (a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta) contenente l'indice sui tassi di reclamo ed un confronto con i dati precedentemente riscontrati. Tale resoconto sarà valutato dal Consiglio Comunale.

b) Autorità Esterne

Qualora tra il Comune e l'Utente non sia raggiunto un accordo soddisfacente in merito a questioni relative alla presente carta, l'utente può rivolgersi al **Difensore Civico Comunale** quale terzo esterno delegato a risolvere il contenzioso.

c) Validità della Carta

La presente Carta è in vigore dalla sua adozione ed è valida fino alle eventuali modifiche e/o revoca.

Principali condizioni di fornitura

Con la sottoscrizione contrattuale vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti.

Le principali sono le seguenti:

- l'acqua viene fornita senza interruzioni al contatore ed è garantita nella quantità minima corrispondente alla tipologia contrattuale;
- la quantità di acqua prelevata viene misurata da un contatore il cui tipo e calibro sono definiti in relazione alla tipologia della fornitura stessa;
- la fornitura può essere singola o plurima in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, se destinate a condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministratore rispondono solidalmente i singoli proprietari;
- la pressione, di norma, corrisponde alle prescrizioni di legge. Quando non sia possibile fornire la pressione richiesta o di legge, vengono fornite all' Utente idonee prescrizioni per adeguare gli impianti;
- le tariffe applicate ai consumi effettuati sono conformi alle normative di legge;
- per gli Utenti standard le letture dei contatori sono effettuate semestralmente o annualmente e la fatturazione ha cadenza semestrale o annuale;
- i pagamenti possono essere effettuati: tramite Tesoreria Comunale e con addebito in conto corrente per utenze con domicilio bancario;
- gli interessi di mora che vengono applicati per pagamenti effettuati dopo la data di scadenza indicata nella bolletta sono i seguenti: 2% sull'importo totale per ritardi entro 30 giorni, 5% sull'importo totale per pagamenti effettuati oltre i 30 giorni e fino al 60° giorno. Dal 61° giorno si pagherà una penale aggiuntiva pari allo 0,3% sull'importo dovuto per ogni giorno di ritardo. L'indennità di mora non viene applicata agli Utenti che ritardano i pagamenti fino a 10 giorni e che hanno regolarmente pagato entro la scadenza tutte le bollette emesse negli ultimi 24 mesi;
- le cause di interruzione della fornitura possono avvenire per esigenze tecnico-operative del Comune quali: guasti, pericolo, interventi sugli impianti;
- l'erogazione del servizio può essere sospesa quando non siano rispettate le norme indicate nel Regolamento Comunale per la Gestione del Servizio Idrico Integrato e riguardanti, ad esempio, modifiche eseguite sugli impianti senza preventiva autorizzazione del Comune, manomissione dei sigilli al contatore, subentri senza preventiva sottoscrizione del contratto, mancati pagamenti, ecc.;

Ulteriori informazioni circa la gestione del servizio sono contenute nel **Regolamento Comunale per la Gestione del Servizio Idrico Integrato** che può essere richiesto presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dietro versamento dei diritti di segreteria.

Glossario

Allacciamento

Parte di impianto di proprietà comunale costituito dai materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'Utente.

Attacco contatore

Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell'allacciamento.

Attivazione fornitura

Apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto dell'Utente.

Captazione

Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente).

Consumi storici

Media dei consumi degli anni precedenti.

Depurazione

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico in cui vengono scaricate.

Erroneo distacco

Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dall'Utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

Morosità

Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

Parametri chimico-biologici

Si intendono le misure che vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente. Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.

Rettifica letture e consumi

Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza.

Sopralluogo

Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale del Comune al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dall'Utente.

Verifica del contatore

Prova di corretto funzionamento del contatore che l'Utente richiede, con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondano all'effettivo utilizzo.