



COMUNE DI TORRE DI RUGGIERO

(PROVINCIA DI CATANZARO)

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO CON I POTERI DEL CONSIGLIO COMUNALE

n. 03 del 21/04/2016

Oggetto : Approvazione carta del servizio idrico.

L'anno **duemilasedici**, il giorno **ventuno** del mese di **aprile** alle ore **17,40** nella Residenza Municipale, il dott. Salvatore Fortuna (*Commissario Straordinario per la provvisoria Amministrazione dell' Ente - nominato con Decreto del Presidente della Repubblica del 07.01.2016*), adotta la presente deliberazione avvalendosi delle attribuzioni di competenza del Consiglio Comunale, ai sensi ed in conformità dell'art. 42 del D.lgs. 267/2000.

Con l'assistenza del Segretario Comunale d.ssa Cinzia Sandulli.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

PREMESSO che:

- ✓ con DPCM del 29.4.1999 è stata introdotta 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, sono state conferite le funzioni di regolazione e controllo in materia di servizi idrici, ha emanato direttive in ordine ad adeguamento tariffario 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 uffici comunali;

CONSIDERATO che questo Ente, deve adottare la "Carta del Servizio idrico comunale";
DATO ATTO che questa Amministrazione Comunale gestisce in economia il Servizio Idrico ma che ad oggi risulta sprovvisto di Carta dei Servizi riferito al Servizio Idrico;
VISTO lo schema della Carta dei Servizi, che si compone di 47 articoli e tre allegati, allegata alla presente proposta di deliberazione come parte integrante e sostanziale;
RITENUTO doveroso adeguarsi alla normativa di legge in materia di servizi idrici e adottare pertanto la Carta dei Servizi riferita al servizio idrico del Comune di Torre di Ruggiero;
DATO ATTO che la Carta dei Servizi sarà trasmessa alla A.E.E.G.S.I.;
VISTO il D. Lgs. 18.08.2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" e ss.mm.ii.;
VISTO l'art. 12 della legge 7 agosto 1990, n. 241;
VISTO l'art. 3, comma 34, e l'art. 33 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.;
VISTO il vigente Statuto Comunale;
VISTO il Regolamento Comunale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi;
VISTO il Regolamento Comunale per il funzionamento del Consiglio Comunale;
DATO ATTO che sono stati acquisiti i prescritti pareri da parte dei funzionari responsabili ai sensi di quanto disposto dall'art. 49 e 147 bis del T.U.E.L. di cui al D.Lgs. n. 267/2000;

DELIBERA

1. LA PREMESSA forma parte integrante e sostanziale del presente atto deliberativo;
2. DI ADOTTARE la "Carta del Servizio idrico del Comune di Torre di Ruggiero che consta di 47 articoli e 3 allegati, che si allega alla presente sotto la lettera A) per farne parte integrante e sostanziale;
3. DARSÌ ATTO che l'approvazione della "Carta del Servizio idrico comunale" costituisce atto prodromico per tutti gli altri adempimenti previsti dalle deliberazioni della A.E.E.G.S.I.;
4. DI DARE MANDATO al Responsabile del Servizio Tecnico e Tecnico Manutentivo di adottare tutti i provvedimenti del caso, ivi compreso l'invio di copia della presente deliberazione all'A.E.E.G.S.I.;
5. DI DICHIARARE la presente, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D.lgs n. 267/00.

COMUNE DI TORRE DI RUGGIERO
Provincia di Catanzaro

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE N. 03 del 21.04.2016
PARERI DEI RESPONSABILI DELLE AREE

OGGETTO: Approvazione carta del servizio idrico.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA
(Art. 49 e 147 bi comma 1 , D.Lgs. 18/08/2000, n. 267)

Si esprime, ai sensi dell'art. 49, comma 1°, e 147 bis comma 1 del D. Lgs. n. 267/2000,
parere **FAVOREVOLE** in ordine alla regolarità tecnica

TORRE DI RUGGIERO, Li 14/04/2016

IL RESPONSABILE DELL'AREA
AMMINISTRATIVA - FINANZIARIA
(Rag. Vincenzo Tozzo)



PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE
(Art. 49 e 151 D.Lgs. 18/08/2000 n. 267)

- Si esprime parere **FAVOREVOLE** in ordine alla regolarità contabile della spesa ai sensi dell'art. 49 D.Lgs. 18/08/2000, n. 267.
- Si attesta, altresì, la copertura finanziaria della spesa ai sensi dell'art.151 , comma 4, D.Lgs. n. 267/2000, con imputazione sul cap. _____ del Bilancio comunale del corrente esercizio;
- Non occorre alcun parere in ordine alla regolarità contabile della spesa ai sensi dell'art. 49 D.Lgs. 18/08/2000, n. 267.
- Non occorre alcuna copertura finanziaria della spesa ai sensi dell'art.151, comma 4, D.Lgs. n. 267/2000.

TORRE DI RUGGIERO, Li 14.04.2016

IL RESPONSABILE DELL'AREA
AMMINISTRATIVA - FINANZIARIA
(Rag. Vincenzo Tozzo)





Comune di Torre di Ruggiero

(Provincia di Catanzaro)

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO DEL COMUNE DI TORRE DI RUGGIERO

Approvato con deliberazione del
Commissario Straordinario n. 3 del 21/04/2016

INDICE

Introduzione

- 1 Oggetto ed ambito di applicazione
- 2 Validità della Carta del Servizio
- 3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento

Principi fondamentali

- 4 Eguaglianza e imparzialità di trattamento
- 5 Continuità
- 6 Partecipazione
- 7 Cortesia
- 8 Efficacia ed efficienza
- 9 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 10 Condizioni principali di fornitura
- 11 Privacy

Standard di qualità del servizio

- 12 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente
- 13 Tempo di rilascio dell'autorizzazione all'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza
- 14 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto
- 15 Tempo di cessazione della fornitura su richiesta dell'Utente
- 16 Tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura comunale

Accessibilità al servizio

- 17 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
- 18 Tempi di attesa agli sportelli
- 19 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni
- 20 Tempo di attesa al telefono
- 21 Facilitazioni per Utenti particolari
- 22 Rispetto degli appuntamenti concordati
- 23 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)
- 24 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

Gestione del rapporto contrattuale

- 25 Fatturazione
- 26 Rettifiche di fatturazione
- 27 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione
- 28 Morosità
- 29 Interessi di mora
- 30 Verifica del contatore
- 31 Verifica delle pressioni

Continuità del servizio

- 32 Continuità del servizio
- 33 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 34 Durata delle sospensioni programmate
- 35 Richiesta di intervento
- 36 Crisi di scarsità idrica
- 37 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
- 38 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
- 39 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile
- 40 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
- 41 Controllo e pulizia della rete fognaria

Informazione all'Utenza

- 42 Informativa agli utenti

Tutela

- 43 La gestione dei reclami

Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

- 44 Opinioni dei clienti del servizio idrico

Indennizzi per il mancato rispetto degli impegni

- 45 Indennizzi automatici
- 46 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Validità della Carta del servizio acquedotto e fognatura

- 47 Pubblicazione sito web comunale

ALLEGATI

- A - Indicatori di qualità del servizio e relativo indennizzo automatico in caso di inadempienza
- B – Modulo unico per rimborsi, reclami e segnalazioni
- C - Orari sportello Utente

INTRODUZIONE

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 regolamento del servizio idrico vigente. La Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti sul sito internet del Comune e messa a disposizione c/o gli sportelli.

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.

3. Il soggetto gestore - Settori di intervento

Il Comune gestisce direttamente il servizio di erogazione dell'acqua potabile tramite proprio acquedotto comunale: servizio che comprende la captazione, l'adduzione, la potabilizzazione e la distribuzione di acqua ad uso civile per la popolazione. Il Comune gestisce inoltre il servizio di fognatura.

PRINCIPI FONDAMENTALI

4. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico- funzionali del servizio prestato nell'ambito di tutto il territorio e fra le diverse categorie o fasce di Utenti. 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.

5. 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.

6. Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Comune le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge n. 241/1990 e s.m.i. e dal D.P.R. n. 184/2006. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. n. 195/2005.

7. 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 e ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

8. Efficacia ed efficienza

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

9. 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.

10. Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore.

11. 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. n. 196/2006, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

12. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente

Costituiscono "standard" di qualità del servizio idrico fornito all'Utente gli indicatori *qualitativi* e *quantitativi* di seguito descritti. Gli standard si suddividono in *generali*, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune, e *specifici*, ossia riferibili alla singola prestazione resa e verificabili dall'Utente.

Gli standard inseriti nella Carta predisposta si riferiscono ai tempi del rapporto contrattuale, all'accessibilità al servizio, alla gestione del rapporto contrattuale, alla sospensione programmata ed alla sicurezza del servizio. Il Comune è costantemente impegnato ad individuare piani di miglioramento degli standard sia qualitativi sia quantitativi.

I tempi di prestazioni indicati di seguito, 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.

13. Tempo di rilascio dell'autorizzazione all'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica.

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente di allacciamento all'acquedotto comunale ed il giorno di rilascio dell'autorizzazione ad eseguire l'allacciamento richiesto. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie.

Tempo massimo: 20 *giorni*.

14. 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: 15 *giorni*.

15. Tempo di cessazione 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: 15 *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.

16. Tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura comunale

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente ed il giorno di rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie.

Tempo massimo: 20 *giorni*.

Accessibilità al servizio

17. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli del Comune, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti sono aperti al pubblico nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle 12,00

18. Tempi di attesa agli sportelli

- Tempo medio giornaliero: *5 minuti*
- Tempo massimo: *10 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.

19. Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni.

Servizio telefonico informazioni:

- Il Comune attiva un servizio telefonico per informazioni su: contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, ecc.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità. Il Comune si impegna inoltre a verificare la possibilità di poter svolgere in futuro pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet.

20. 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: *5 minuti*.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio.

21. Facilitazioni per Utenti particolari

Il Comune rende note le eventuali possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, facilitazioni per Utenti in precarie condizioni mediche).

22. Rispetto degli appuntamenti concordati

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 1 ora, salvo diverso accordo tra Comune ed Utente. In caso di ritardo superiore a *1 ora*, il Comune è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente. Al momento di concordare un appuntamento, in considerazione anche delle esigenze dell'Utente, il Comune fissa l'ora di inizio della fascia di puntualità. Sia il Comune che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

23. 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. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente.

24. 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. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente.

Gestione del rapporto contrattuale

25. Fatturazione

La fatturazione è realizzata con processi informatici ed è sottoposta a controlli e verifiche. 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 servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- le tariffe;

le modalità di pagamento;

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 20 giorni rispetto alla data di emissione.

Il pagamento potrà essere effettuato:

presso gli uffici postali mediante bollettino postale inviato dal Comune

tramite bonifico

Non sono assolutamente 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.

26. 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 sospende il pagamento in attesa dell'esito dell'istruttoria che dovrà essergli comunicato entro *40 giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione. Il rimborso di quanto eventualmente pagato e non dovuto sarà effettuato entro *180 giorni* dalla data della richiesta. Potrà darsi luogo anche a compensazione delle somme versate e non dovute ai sensi dei regolamenti comunali vigenti.

27. Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori effettuata dal letturista ai sensi del vigente regolamento del servizio idrico o mediante autolettura. Viene effettuata una volta all'anno alla quale consegue una fatturazione all'anno. Gli utenti che hanno difficoltà ad effettuare la lettura possono contattare direttamente gli Uffici Comunali al numero 0967.93112. e chiedere l'intervento del personale preposto. Il modulo riportante l'autolettura effettuato dall'utente potrà essere riconsegnato agli uffici comunali o personalmente recandosi agli sportelli dell'ufficio comunale o via posta ordinaria o via telematica all'indirizzo pec: areademograficatorrediruggiero@asmepec.it o via fax al n. 096793679 Il Comune si riserva di controllare a campione l'autolettura effettuata dall'utente mediante l'invio del personale preposto all'indirizzo dell'utenza.

28. 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 mediante raccomandata indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità. Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine Il Comune, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi, 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

nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi

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 *24 ore* dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'Utente.

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

29. 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.

30. Verifica del contatore

L'Utente può chiedere al Comune, in caso di anomalie, verifiche sul corretto funzionamento del contatore mediante motivata richiesta scritta con l'indicazione della presunta non corretta misurazione del contatore. L'avvio delle procedure di verifica avviene entro *15 giorni* dal ricevimento della richiesta. La verifica presso l'Utente, alla quale lo stesso o suo incaricato deve

presenziare, è finalizzata ad un controllo circa il funzionamento del contatore. Se la verifica conferma l'effettiva irregolarità di misurazione, il Comune dovrà provvedere al ricalcolo dei consumi. Sono fatte false le disposizioni in materia dettate dal vigente regolamento del servizio idrico comunale.

31. Verifica delle pressioni

L'utente può richiedere la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna mediante richiesta con l'indicazione dei mal funzionamenti lamentati. La verifica, alla quale l'Utente ha facoltà di presenziare personalmente o tramite suo delegato, viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza dell'Utente, entro *15 giorni* lavorativi dalla ricezione della richiesta.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

32. 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 *100 ore*, il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. 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.

33. Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno *1 giorno* di anticipo tramite adeguate modalità (in funzione del numero di Utenti interessati alla sospensione).

34. Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 48.

35. Richiesta di intervento

Nel caso di guasto l'utente potrà contattare il Comune, anche telefonicamente al Numero 0967. 93112., indicato sul sito internet e sulla carta dei servizi. 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.

36. 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*, sottoponendo alle autorità competenti una *proposta* relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete o mediante riduzione oraria di utilizzo;
- turnazione delle forniture.

37. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

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

38. 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.

39. Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile

Il Comune garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento e nel processo di produzione 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.

40. 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 l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

41. 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 delle stazioni di sollevamento della rete fognaria.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

42. Informativa agli utenti

Il Comune si impegna ad informare costantemente gli Utenti sulle procedure, le iniziative, 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 si impegna a verificare il grado di conoscenza delle principali informazioni inerenti il servizio da parte degli Utenti, tramite periodici sondaggi volti ad accertare l'efficacia delle informazioni divulgate e delle comunicazioni effettuate. Il Comune, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi, copia della Carta del servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo;
- informa gli Utenti, tramite appositi avvisi facilmente leggibili delle modalità di lettura dei contatori, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché al calendario di emissione delle fatture;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse.

TUTELA

43. La gestione dei reclami

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 e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli, sul sito internet del Comune e allegato alla Carta dei servizi viene reso disponibile il modulo per la presentazione di reclami. Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Comune deve dare risposta al reclamo entro un massimo di *20 giorni* lavorativi. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate. Il reclamo può essere presentato dall'Utente per iscritto, via fax o posta elettronica. Al momento della presentazione del reclamo l'Utente fornisce al Comune tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione e il Comune di fornisce all'Utente un'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine ed i mezzi di cui disporre in caso di risposta sfavorevole. Il Comune si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al reclamo da parte dell'Utente, informandolo sulla procedura di reclamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura. In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'Utente.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

44. Opinioni dei Clienti del servizio idrico

Al fine di recepire le opinioni dei Clienti in merito alla qualità del servizio erogato gli utenti possono far pervenire propri suggerimenti mediante lettere, telefonate, colloqui.

INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

45. Indennizzi automatici

Il mancato rispetto degli standard sotto riportati comporta la corresponsione di un indennizzo automatico pari ad € 0,50 per giorno di ritardo:

- a) tempo di rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura;
- b) tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica;
- c) tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente;
- d) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco;
- e) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità,
- f) tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore;
- g) fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati;
- h) durata interruzioni programmate;
- i) tempo di preavviso per interventi programmati;
- j) rettifiche di fatturazione.

L'indennizzo sarà corrisposto entro 60 giorni dal giorno successivo a quello derivante dall'applicazione dello standard, mediante accredito in bolletta (nel rispetto dei termini), oppure mediante accredito sul conto corrente o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi.

46. Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Il Comune non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici sopra elencati se il mancato rispetto dei livelli di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi o uffici;
- b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dello stesso ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa nonché per qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente.

L'indennizzo non è comunque dovuto qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Comune, infine per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per l'esecuzione delle prestazioni di cui alle precedenti lettere a), b), c), d), e) del paragrafo 7.2 qualora l'Utente richieda un appuntamento personalizzato fissato, su richiesta dell'Utente, in data successiva a quella proposta dal Comune.

VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO E FOGNATURA

47. Pubblicazione sito web comunale

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta del Servizio tramite pubblicazione sul sito istituzionale del Comune www.comune.torrediruggiero.cz.it

(ALLEGATO A)

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO CHE COMPORTANO L'EROGAZIONE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEI RELATIVI VALORI STANDARD.

INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per il rilascio di autorizzazione all'allacciamento alla rete idrica	20 giorni	€ 0,50 per giorno di ritardo
Tempo per il rilascio di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura	20 giorni	€ 0,50 per giorno di ritardo
Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica	Max 15 giorni	€ 0,50 per giorno di ritardo
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	Max 15 giorni	€ 0,50 per giorno di ritardo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco	24 ore dalla segnalazione	€ 0,50 per giorno di ritardo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali dal pagamento	€ 0,50 per giorno di ritardo
Tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore	15 giorni per l'avvio del processo della verifica	€ 0,50 per giorno di ritardo
Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	1 ora	€ 0,50 per giorno di ritardo
Durata interruzione Programmate	max 12 ore salvo casi particolari	€ 0,50 per giorno di ritardo
Tempo preavviso per interventi Programmati	1 giorno	€ 0,50 per giorno di ritardo
Rettifiche di fatturazione	40 giorni per la rettifica e ulteriori 40 giorni per il rimborso	€ 0,50 per giorno di ritardo

(ALLEGATO B)

MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

**SPETT.LE
COMUNE DI TORRE DI RUGGIERO
PIAZZA MUNICIPIO
88060 (CZ)**

IO SOTTOSCRITTO/A

NOME _____ COGNOME _____ INDIRIZZO _____
TELEFONO _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (barrare la/e casella/e corrispondente/i):

- A) Tempo di preventivazione
- B) Tempo di autorizzazione all'allacciamento di una nuova utenza idrica
- C) Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura idrica
- D) Tempo per la cessazione della fornitura
- E) Tempo di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura
- F) Tempo di autorizzazione all'allacciamento contestuale alla rete idrica ed alla fognatura
- G) Altro reclamo: _____

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (barrare l'opzione scelta)

- o Via fax al seguente nr. _____
- o Via e mail al seguente indirizzo _____
- o Con lettera al seguente indirizzo _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

PARTE SECONDA: RIMBORSI

Per il rimborso chiedo la seguente modalità di pagamento:

o Bonifico Bancario: Banca _____
IBAN: _____
Beneficiario: _____
NOTE: _____

PARTE TERZA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 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 _____

(ALLEGATO C)

ORARI SPORTELLI UTENTE

Sportello telefonico (informazioni, disbrigo pratiche, autolettura, ...)

- da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00
- Tel. 0967- 93112
- Fax: 0967- 93679 (all'attenzione Ufficio Tecnico o Ufficio Tributi in base alla problematica di intervento)
- Per corrispondenza (in base alla problematica di intervento):
- p.e.c.:
- Posta ordinaria:
- Comune di Torre di Ruggiero- Ufficio Tributi – Piazza Municipio, n. 9 .– 88060 Torre di Ruggiero (CZ)
- Comune di Torre di Ruggiero- Ufficio Tecnico Manutentivo- Piazza Municipio, n. 9 — 88060 Torre di Ruggiero (CZ)

Sportello Reclami:

- Tel : 0967.93112
- Fax: 0967. 93679

**Il Commissario Straordinario
f.to Dott. Salvatore Fortuna**

**Il Segretario Comunale
f.to Dott.ssa Cinzia Sandulli**

Prot. N. 001366 del 30 APR 2016

REFERTO DI PUBBLICAZIONE E DI ESECUTIVITA'

(Art. 124 comma 1, art. 125 ed art. 134 comma 4° del T.U. di cui al D. Lgs 18.08.2000, n° 267)

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio,

CERTIFICA

Che la presente deliberazione, **non essendo soggetta a controllo** preventivo di legittimità, a norma dell'art. 124 comma 1 del T.U. di cui al D. Lgs 18.08.2000, n. 267, è stata affissa all'Albo Pretorio on line del Comune, in data odierna, per restarvi per 15 giorni consecutivi, ed è stata contestualmente trasmessa in elenco ai Capigruppo Consiliari, ai sensi dell'art. 125 del precitato D. Lgs. 267, con nota prot. n. del ed inoltre è divenuta esecutiva il giorno 21 APR 2016 in quanto :

dichiarata immediatamente eseguibile (art.134 ,comma 4°, del D. Lgs. n. 267/2000);

decorsi dieci giorni dalla pubblicazione(art.134 ,comma 3°, del D. Lgs. n. 267/2000).

Torre di Ruggiero , li 30 APR 2016

**Il Segretario Comunale
f.to Dott.ssa Cinzia Sandulli**

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

