



COMUNE DI FERLA

Libero Consorzio Comunale di Siracusa



DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

n. 03 del 20.02.2019

OGGETTO: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO. APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI

L'anno **duemiladiciannove** il giorno **venti** del mese di **febbraio**, con avvisi scritti del 15/02/2019 (prot. 1093), secondo le modalità previste dalla legge e dal regolamento per il funzionamento del Consiglio Comunale, è stato convocato il Consiglio Comunale in seduta ordinaria presso i **locali dell'Auditorium Comunale** - Via Vittorio Emanuele.

Presiede il Consigliere Ferdinando Di Giorgio.

Partecipa il Segretario Comunale Dott. Luca Rosso.

Il Segretario Comunale alle ore 19.05 effettua l'appello nominale:

N.	CONSIGLIERE	PRESENZA/ASSENZA
1	DI GIORGIO FERNANDO	PRESENTE
2	URSO SEBASTIANO MARIO	PRESENTE
3	VINCI GIUSEPPE	PRESENTE
4	LO MONACO VINCENZO	PRESENTE
5	FISICARO SEBASTIANA	PRESENTE
6	MALIGNAGGI GIUSEPPE	PRESENTE
7	IACI PAOLO	PRESENTE
8	COSTANZO SEBASTIANO	PRESENTE
9	LANTERI CARMELA	PRESENTE

Assegnati n. 9 Presenti n. 9 In carica n. 9 Assenti n. 0

Il Presidente, Fernando Di Giorgio, assistito dal Segretario Comunale Dott. Luca Rosso, verificata la sussistenza del quorum strutturale, dichiara aperta la seduta. Ai sensi dell'art.184 ultimo comma dell'O.R.EE.LL. su proposta del Presidente vengono scelti tre scrutatori nelle persone dei Consiglieri: **Vinci Giuseppe, Lo Monaco Vincenzo e Malignaggi Giuseppe.**

Il Presidente avverte che si passa alla trattazione del 3°) punto all'ordine del giorno recante: ”

Servizio Idrico Integrato. Approvazione Carta dei Servizi “(ex punto 4 odg).

Il Presidente del Consiglio Comunale illustra la proposta in linea generale e, richiamato quanto detto dal Sindaco al punto precedente, sottopone la proposta alla votazione.

PRESENTI E VOTANTI : n. 9 ASSENTI : n. 0

FAVOREVOLI: 9 ASTENUTI: 0 CONTRARI: 0

Il Presidente dichiara: “IL CONSIGLIO APPROVA ALL'UNANIMITA’

La decisione viene repertoriata al n. 03 del 20.02.2019 del registro delle deliberazioni del Consiglio Comunale.

OGGETTO: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO -APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI .

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

PREMESSO CHE:

- con D.P.C.M. del 29.04.1999 ad oggetto: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" è stata introdotta la Carta del servizio idrico quale strumento principale atto a 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;
- la direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – emanata al fine di tutelare le esigenze dei cittadini ed al fine di assicurare il rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione dei servizi deve uniformarsi – e del D.P.C.M. 29 aprile 1999, il quale, nel fornire lo schema-tipo della Carta del servizio, specificano che "all'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico";
- detto documento, finalizzato all'erogazione di un servizio a tutela dei diritti dei consumatori, in conformità ai principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissa anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio che miri alla qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, nonché al miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;
- con il decreto legge n. 201/2011 convertito con modificazioni nella legge n. 214/2011, sono state attribuite all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (A.E.E.G.) anche le competenze in materia di servizi idrici al fine di determinare il metodo tariffario per il settore idrico;

VISTA la deliberazione di C.C. n. 25 del 29.06.2015 con la quale è stato approvato il regolamento del Servizio Idrico Integrato;

VISTA la deliberazione di C.C. n. 26 del 29.06.2015 con la quale è stata approvata la Carta del Servizio Idrico Integrato;

VISTA la deliberazione di G.M. n. 15 del 07.02.2019 con la quale è stata approvata la presente proposta di aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato;

DATO ATTO che questa Amministrazione Comunale gestisce in economia il Servizio Idrico Integrato;

DATO ATTO che con la deliberazione 23 dicembre 2015 655/2015 ad oggetto: "*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*", l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (ad oggi ARERA –

Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) ha definito livelli minimi e obiettivi di qualità contrattuale del servizio idrico omogenei sul territorio nazionale ed ha approvato il “Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato”;

RILEVATO che con la predetta deliberazione l’Autorità ha introdotto nuove disposizioni riguardanti le modalità di erogazione dei servizi idrici ed il rapporto tra i Gestori del servizio e i propri utenti;

RILEVATO, in particolare, che con la predetta deliberazione l’Autorità ha introdotto disposizioni in materia di:

- indicatori e modalità per l’avvio e la cessazione del rapporto contrattuale;
- indicatori e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale;
- addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione;
- reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione;
- gestione degli sportelli;
- qualità dei servizi telefonici;
- indicatori e modalità per la gestione degli obblighi contrattuali in caso di applicazione dell’art.156 del D.Lgs. 152/06;
- livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato;
- indennizzi automatici;
- obblighi di registrazione e comunicazione;
- verifica dei dati

VISTA la deliberazione ARERA 5 maggio 2016 n. 218 ad oggetto: “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” con la quale è stato approvato il testo integrato per la regolazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII);

VISTA la deliberazione ARERA 27 dicembre 2017 n. 917 ad oggetto: “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)” , con la quale l’Autorità introduce un modello di regolazione della qualità tecnica basato su un sistema di indicatori composto da prerequisiti, standard specifici e standard generali, individua meccanismi di premialità/penalità e prevede, altresì, il monitoraggio e il controllo delle prestazioni con metodologia graduale e stabile, a partire dal 2018, con implementazione cadenzata;

RILEVATO che l’articolo 9, comma 1 della predetta deliberazione ARERA stabilisce: “9.1 L’Ente di governo dell’ambito, d’intesa con il gestore, attesta il recepimento degli standard specifici previsti dalla regolazione della qualità tecnica e dei relativi indennizzi automatici nell’ambito della Carta dei servizi in sede di aggiornamento dello specifico schema regolatorio”;

VISTA la deliberazione ARERA 21 dicembre 2017 n. 897 con la quale è stato approvato il testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati;

VISTA la deliberazione ARERA 27 dicembre 2017 n. 918 ad oggetto: *"Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato"*, con il quale sono state indicate le disposizioni aventi ad oggetto la definizione delle regole e delle procedure per l'aggiornamento biennale, previsto dall'articolo 8 della deliberazione 664/2015/R/IDR, ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2018 e 2019 elaborate in osservanza della metodologia tariffaria di cui all'Allegato A alla medesima deliberazione (MTI-2);

VALUTATA la necessità di adeguare la vigente Carta del Servizio Idrico Integrato alle nuove disposizioni riguardanti le modalità di erogazione dei servizi idrici ed il rapporto tra i Gestori del servizio e i propri utenti introdotte dalle deliberazioni ARERA sopra indicate;

VISTO lo schema della Carta del Servizio Idrico Integrato, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

VISTO il D.Lgs. 18.08.2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" e ss.mm.ii.;

VISTO il vigente Statuto Comunale;

VISTO i pareri espressi ai sensi dell'art. 53 della Legge 142/90, come recepita con L.R. n. 48 del 11.12.1991;

VISTI gli artt. 30 e. 32 del T.U.E.L. 18 agosto 2000, n. 267;

PROPONE

- 1) di approvare, per le motivazioni di cui in premessa, la "Carta del Servizio Idrico Integrato", allegata alla presente deliberazione;
- 2) di trasmettere la presente deliberazione all' Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e al Consorzio Ato n. 8 S.I.I. Siracusa competente per territorio;
- 3) di dichiarare la presente deliberazione, immediatamente eseguibile ai sensi del secondo comma dell'art. 12 della L.R. 44/91 e ss.mm.ii.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO
Dott. Giuseppe Puzzo





COMUNE DI FERLA

PROVINCIA DI SIRACUSA

SETTORE FINANZIARIO

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

OGGETTO: Servizio Idrico Integrato – Approvazione Carta dei Servizi.

Parere del Responsabile del Settore in ordine alla regolarità tecnica

(art. 53, legge 142/1990 come recepito dalla l.r. 48/1991 e ss.mm.ii. e art. 147 bis, comma 1, d.lgs. 267/2000 come recepito dall'art. 6 del Regolamento del Sistema dei controlli interni approvato con deliberazione del C.C. n. 2/2013)

- ☒ Si esprime parere FAVOREVOLE di regolarità tecnica attestante la correttezza e regolarità dell'azione amministrativa.
- ☐ Si esprime parere NON FAVOREVOLE per la motivazione di cui alla nota prot. _____ del _____ che si allega.

Ferla, 14/02/2019

IL RESPONSABILE SETTORE FINANZIARIO
Dott. Giuseppe Puzzo

Parere del Responsabile del Settore Finanziario in ordine alla regolarità contabile

(art. 53, legge 142/1990 come recepito dalla l.r. 48/1991 e ss.mm.ii. e art. 147 bis, comma 1, d.lgs. 267/2000)

- ☒ Si esprime parere FAVOREVOLE di regolarità contabile. Del D.Lgs. n. _____
- /Si esprime parere NON FAVOREVOLE per la motivazione di cui alla nota prot. _____ del _____ che si allega.
- ☐ Non dovuto in quanto l'atto non comporta impegno di spesa o diminuzione di entrata né riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.

Ferla, 14/02/2019

IL RESPONSABILE SETTORE FINANZIARIO
Dott. Giuseppe Puzzo

Via Gramsci 13, 96010 – Ferla

Tel/fax: 0931/870136

Web: www.comune.ferla.sr.it - Email: sindaco@comune.ferla.sr.it

Letto, approvato e sottoscritto

IL PRESIDENTE

 **Fernando Di Giorgio**

IL SEGRETARIO COMUNALE

 **Dott. Luca Rosso**

Il sottoscritto, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

che al presente deliberazione è :

- a) **Dichiarata di E.I ai sensi della L.R. 44/91- art.12 – comma 2**
- x) **Decorsi 10 giorni dall'avvenuta pubblicazione (Art. 12, comma 1)**

Dalla Residenza Municipale, li

IL Segretario Comunale
Dott. L. Rosso

COMUNE DI FERLA

Provincia di Siracusa



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

(Approvata con Deliberazione di C.C. n. 3 del 20.02.2019)

Sommario

PREMESSA.....	4
1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE.....	5
1.1 EGUAGLIANZA.....	5
1.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO.....	5
1.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO	5
1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA	5
1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA	5
2 STANDARD DI QUALITA' NELL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENTE	6
2.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	6
2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLLO	6
2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA.....	6
2.4 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA	7
2.5 MODALITA' DI PAGAMENTO.....	7
2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI.....	7
2.7 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO.....	7
2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	7
3 STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E TEMPI CARATTERISTICI.....	8
3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.....	8
3.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.....	8
3.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	8
3.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE	8
3.5 TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.....	9
3.6 TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI.....	9
3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE	9
4 STANDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	9
4.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE	9
4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE	10
4.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE	10
4.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.....	10
4.5 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ	10
4.6 VERIFICA DEL CONTATORE	11
5 STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	12
5.1 CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA	12

5.2	DEROGHE	12
5.3	TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA	12
5.4	PRONTO INTERVENTO	12
5.5	CRISI IDRICA	13
6	SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE.....	13
7	INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	13
7.1	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI	13
7.2	TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE	15
8	TUTELA DEGLI UTENTI.....	15
8.1	CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE	15
8.2	GESTIONE DEI RECLAMI	15
8.3	CONTROLLI ESTERNI.....	16
8.4	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ.....	16
8.5	RICHIESTE DI RIMBORSO.....	16
9	VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	17
10	SINTESI DELLA CARTA	18
10.1	SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE	18
10.2	SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	19
10.3	SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE.....	20
10.4	SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	21
10.5	SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO	22

PREMESSA

La Carta dei Servizi Comunali è lo strumento attraverso il quale si vuole migliorare il rapporto fra il cittadino e la struttura comunale, infatti, essa rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nello stesso rapporto tra gli utenti ed il Comune.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato" e tiene conto delle recenti disposizioni dell'ARERA (Autorità dell'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico).

La stessa fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce parte integrante del contratto di utenza, stipulato tra il Comune di Ferla e i singoli utenti.

La Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Comune.

La Carta fa riferimento ai servizi di acquedotto e fognatura offerti dal Comune. Per il servizio di acquedotto si riferisce alle seguenti utenze:

- Utenze domestiche;
- Utenze extra-domestiche private e pubbliche: artigianali, commerciali, scuole, caserme, edifici pubblici, industrie etc.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno effettivo recapito nella pubblica fognatura.

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Comune di Ferla si impegna a rispettare.

Il Cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi attraverso pubblicazione della medesima sul sito internet, all'indirizzo www.comune.ferla.sr.it, oppure attraverso copia che viene consegnata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune a chi ne fa richiesta o, ancora, tramite la sua consegna all'utente al momento della stipula di un nuovo contratto. La Cittadinanza può rivolgersi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

Le revisioni periodiche che saranno apportate alla Carta dovranno essere portate a conoscenza degli utenti al momento della distribuzione della bolletta successiva alla revisione e, in ogni caso, la Carta revisionata verrà resa pubblica sul sito internet del Comune.

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nei regolamenti per la gestione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile e del servizio di fognatura in revisione corrente, che costituiscono insieme alla presente Carta, parte integrante e allegato del contratto di somministrazione. Per una maggiore comprensione della Carta, si suggerisce di prendere visione del Glossario messo a disposizione sul sito internet del Comune.

1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE

L'erogazione dei servizi ed i rapporti con il cittadino, sono regolati dai seguenti principi fondamentali.

1.1 EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'Amministrazione Comunale si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

1.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Nei confronti dei Cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli operatori sono tenuti a mantenere dei comportamenti in linea con le prestazioni richieste senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

1.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Viene garantita la partecipazione del Cittadino al fine di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune sia per favorire la collaborazione fra il Comune ed il Cittadino. L'Amministrazione si impegna a garantire la massima semplificazione e trasparenza delle procedure adottate, la facilitazione per l'accesso ai documenti e la trasparenza nell'informazione. I Cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere i Responsabili dei procedimenti e le motivazioni dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione.

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tale scopo. In tal senso l'obiettivo fondamentale è rappresentato dall'impegno ad un continuo soddisfacimento delle esigenze degli utenti.

2 STANDARD DI QUALITA' NELL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENTE

2.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Comune di Ferla garantisce le seguenti modalità:

- **Ufficio tributi:** Via Gramsci n. 13, aperto al pubblico nei giorni e agli orari riportati sul sito internet.

Telefono: 0931/870136

Fax: 0931/870137

e-mail: ferlatributi@libero.it

- **Ufficio tecnico:** Via Garibaldi n. 17, aperto al pubblico nei giorni e agli orari riportati sul sito internet.

Telefono: 0931/870136

- **Sito internet:** www.comune.ferla.sr.it

2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO

Gli sportelli del Comune di Ferla sono siti al seguente indirizzo: **Via Gramsci n. 13**

Negli sportelli vengono espletati normalmente i seguenti procedimenti:

- richieste di informazioni e chiarimenti;
- richieste preventivi per nuovi allacciamenti e/o spostamenti;
- stipulazione contratti di utenza;
- risoluzione dei contratti di utenza;
- effettuazione di variazioni nei contratti di utenza;
- richieste di verifica contatori;
- richiesta di duplicato della bolletta;
- rateizzazioni;
- assistenza alle utenze condominiali;

Il tempo medio di attesa agli sportelli è di 15 minuti, fatta eccezione per i giorni immediatamente vicini alle date di scadenza delle bollette.

2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA

Gli utenti possono chiamare i numeri sopra riportati dal Lunedì al Venerdì compreso (festivi esclusi) dalle ore 8,30 alle 13,30. Telefonicamente è possibile:

- richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
- richiedere e sollecitare preventivi;
- richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
- richiedere appuntamenti;
- segnalare anomalie;
- comunicare le letture dei contatori dell'acqua.

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici: medi e massimi risultano essere rispettivamente 3 minuti e massimo 5 minuti.

2.4 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA

Le pratiche del paragrafo 2.3 possono essere espletate anche per corrispondenza. L'utente può anche presentare reclami.

Il Comune risponderà alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti per iscritto entro 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta o del reclamo dell'utente (farà fede la data di protocollo di arrivo). Nel caso in cui la complessità della richiesta o del reclamo non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà informato entro il termine di 30 giorni. La risposta motivata deve contenere l'indicazione del numero della pratica di riferimento, dell'ufficio o dell'addetto a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico della stessa.

2.5 MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso gli uffici postali di tutto il territorio nazionale;
- presso gli sportelli degli istituti bancari convenzionati (indicati sulla bolletta);

Il pagamento degli oneri di contratto o di altre prestazioni accessorie devono essere effettuati preventivamente.

2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Comune di Ferla fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del 50% per i portatori di handicap e i malati gravi;
- tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni (di calendario) rispetto a quello minimo ordinario previsto;
- percorsi agevolati e preferenziali e priorità assoluta negli uffici per disabili e anziani.

2.7 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alla rateizzazione delle fatture. Le modalità di rateizzazione sono disciplinate sul Regolamento idrico del Comune.

2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale incaricato dal Comune di Ferla concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 3 ore.

Nel caso di disdetta di appuntamento, il Comune deve dare un preavviso di almeno 16 ore.

3 STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E TEMPI CARATTERISTICI

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. Il Comune di Ferla fissa i tempi di prestazione di seguito indicati ma, nell'ipotesi in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Comune comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I tempi di prestazione sono espressi in giorni lavorativi.

3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO

È il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è spedito o consegnato allo stesso.

Livello di qualità: 10 giorni dalla richiesta.

In situazioni più complesse in cui occorre effettuare più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Comune fornisce risposta scritta precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

3.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO

Nell'ipotesi di esecuzione dell'allacciamento da parte del Comune, è il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, compresa l'installazione del contatore, nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, di estensione o di adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: 20 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Nei casi in cui per l'allacciamento al pubblico acquedotto necessitino lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale, il Comune comunicherà, di volta in volta, all'utente il tempo di esecuzione dell'allacciamento sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

3.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Nel caso di attivazione del servizio, è il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa.

Nel caso di riattivazione della fornitura, è il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la riapertura del contatore senza modifica della presa e portata con o senza subentro di altro utente.

Livello di qualità: 5 giorni per l'attivazione e 5 giorni per la riattivazione.

3.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: 7 giorni dal ricevimento della richiesta di disdetta.

3.5 TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

È il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: 20 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

3.6 TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI

La lettura dei contatori avviene con frequenza almeno semestrale. Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore in quanto posizionato all'interno, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'auto-lettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. Per le modalità di comunicazione della lettura si rinvia al paragrafo 4.1.

3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 10 giorni.

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica; quest'ultima avviene sempre con appuntamento.

Il Comune di Ferla comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima. Per la procedura di verifica del contatore si rinvia al paragrafo 4.6.

4 STANDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE

La fatturazione viene effettuata con periodicità semestrale e decorre dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del servizio. I consumi fatturati sono riferiti al semestre precedente quello di emissione della fattura e con il sistema di 1 acconto e saldo.

Le bollette relative ai periodi in cui non si rileva la lettura dei contatori sono calcolate in acconto sulla base del consumo storico-statistico del periodo precedente. La modalità prevista è specificata in bolletta.

La lettura dei contatori sarà effettuata con periodicità semestrale.

Ove, per motivi indipendenti dal Comune, non sia possibile effettuare regolare lettura del contatore, necessaria al conguaglio annuale, il Comune provvederà ad emettere ulteriore bolletta in acconto, salvo conguaglio, pari al consumo storico - statistico, se disponibile, desunto dalle precedenti letture e fatturazioni di conguaglio; in mancanza, in acconto sulla base di un consumo stimato in base alla tariffa e alla fascia di appartenenza.

Nel caso di impossibilità di accesso alla lettura per assenza dell'utente viene lasciata una cartolina per l'auto-lettura numerata progressivamente; deve essere cura dell'utente procedere all'auto-lettura e darne comunicazione al Comune entro la data riportata sulla cartolina.

L'utente può comunicare l'auto-lettura, secondo le seguenti modalità:

- consegna presso ufficio tributi;
- tramite fax al numero 0931/870137

La comunicazione dell'auto-lettura deve avvenire riportando il testo *"Comune di Ferla acqua, numero matricola del contatore, numero lettura mc"*.

4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE

Il Comune di Ferla garantisce idonea pubblicità ad ogni variazioni tariffaria, concordata con l'Autorità competente (ARERA), utilizzando i mezzi apropria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile.

4.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE

Sulla bolletta sono presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, consumi precedenti e consumi attuali, dettaglio per ogni voce di spesa elencata, nonché comunicazioni e notizie utili all'utente. Le informazioni in bolletta sono espresse in forma chiara e con linguaggio facilmente comprensibile.

Su specifica richiesta scritta degli interessati è garantita la possibilità di indirizzare la bolletta ad altro recapito.

4.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Comune avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare una differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua fatturati sull'ultima bolletta emessa (e la segnalazione deve avvenire entro la data di scadenza della bolletta), il Comune potrà accettare la segnalazione, annullare la bolletta e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche. Nel primo caso, dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, si provvederà al ricalcolo della fattura.

Nel secondo caso, qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento viene sospeso fino a quando l'utente non viene messo al corrente dell'esito della verifica. In tal caso, il tempo massimo di rettifica della fatturazione è fissato in 30 giorni. Esso esprime il tempo che intercorre tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'utente e la data di comunicazione dell'esito positivo o negativo all'utente da parte del Comune. Se risulta che la bolletta è esatta, l'utente dovrà corrispondere, oltre l'importo per il consumo, l'indennità di mora vigente.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, il Comune comunichi all'utente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, la somma pagata non dovuta verrà stornata sulla successiva bolletta, salvo il caso in cui l'utente ne richieda il rimborso per iscritto. In questo secondo caso, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 180 giorni di calendario dalla data di comunicazione dell'esito della verifica.

4.5 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ

Tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario. Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli interessi moratori. Questi ultimi saranno ridotti ad un terzo per i pagamenti effettuati entro 30 giorni dalla scadenza della fattura.

L'esistenza di una fattura non pagata è segnalata nella fattura successiva ove si invita l'utente a provvedere al pagamento entro la scadenza. E' obbligo dell'Utente trasmettere via fax o consegnare copia del documento che attesti l'avvenuto pagamento e ciò entro il termine perentorio di giorni 10 dalla data di scadenza del pagamento.

In caso di mancato pagamento della fattura, decorsi 30 giorni dalla scadenza, il Comune trasmetterà all'utente un avviso bonario al quale seguirà, al 30° giorno successivo senza aver ottenuto l'incasso, un sollecito di pagamento (con eventuali spese postali a carico dello stesso). A ulteriori 30 giorni verrà notificata la sospensione della fornitura.

La revoca del contratto avverrà dopo 60 giorni dalla sospensione, senza obbligo di preavviso da parte del Comune.

In particolare l'utente dovrà riconoscere al Comune gli interessi di mora calcolati a partire dal giorno successivo alla data di scadenza della fattura (come previsto per legge), le spese sostenute per l'eventuale recupero delle somme dovute, ivi incluse eventuali spese di chiusura e riallaccio della presa.

Il Regolamento del SII disciplina i casi in cui il Comune non può sospendere la fornitura anche se sussiste morosità, gli altri casi di risoluzione del contratto e quelli di interruzione del servizio.

La riattivazione della fornitura successiva a sospensione avverrà entro 2 giorni decorrenti a partire dal pagamento del debito da parte dell'utente moroso.

L'utente che non avesse ricevuto la bolletta o l'avesse smarrita, potrà procurarsene il duplicato direttamente presso gli uffici del Comune che lo rilascerà gratuitamente, ferma restando la regolare scadenza di pagamento.

Gli eventuali reclami in corso non sospendono l'obbligo per l'utente di effettuare i pagamenti scaduti ed i successivi. Nel caso di reclamo accolto positivamente, non verrà applicata alcunamora.

4.6 VERIFICA DEL CONTATORE

Il Comune di Ferla garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e certificati e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, entro il termine di 60 giorni dalla data di scadenza della bolletta contestata.

I tempi di verifica sono riportati al paragrafo 3.7.

Nel caso in cui il contatore risulti starato con un errore oltre i limiti di tolleranza (5%) a svantaggio dell'utente, il Comune deve sostituire il contatore con uno nuovo, contabilizzare l'importo effettivamente dovuto sulla base di quanto indicato nel Regolamento per la gestione del Servizio Idrico Integrato ed accreditare l'importo fatturato in eccesso (se la bolletta è già stata pagata). Il rimborso, comunque, viene fatto limitatamente all'ultimo periodo di consumo.

Nel caso in cui il contatore risulti starato con un errore oltre i limiti di tolleranza a svantaggio del Comune, quest'ultimo deve sostituire il contatore con uno nuovo, previo avviso dell'utente, che comunque dovrà pagare la fattura. La sostituzione del contatore deve avvenire entro 10 giorni dall'accertamento del guasto.

Nel caso in cui la verifica stabilisca che nessun guasto è imputabile al contatore, poiché lo stato di taratura del contatore rientra nei limiti di tolleranza, l'utente dovrà pagare la fattura contestata ed un importo pari a € 50,00 a titolo di rimborso spese della verifica medesima che verrà addebitato in bolletta.

Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'utente telefonicamente e, se irraggiungibile, per iscritto entro 10 giorni dalla verifica stessa.

5 STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

5.1 CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA

Il Comune di Ferla fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso di interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Comune limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 48 ore, il Comune attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

5.2 DEROGHE

Per il calcolo dei tempi di sospensione del servizio di cui al paragrafo precedente non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità del Comune che di fatto impediscono o condizionano le attività dello stesso. I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono eventi di carattere eccezionale esterni al Comune o da questo non dipendenti quali catastrofi naturali, alluvioni, eventi franosi e climatici particolari (gelo, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica ecc.).

5.3 TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di Ferla avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici (manifesti, radio, stampa, televisione, WhatsApp). L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore, salvo il verificarsi di situazioni particolari.

5.4 PRONTO INTERVENTO

Il Comune di Ferla dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, attivo chiamando il numero **3666876698** (ufficio tecnico)

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dal Comune, decorrenti dal momento della segnalazione:

- il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in 3 ore;
- il tempo massimo di primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 48 ore;

- il tempo massimo di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 24 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è stabilito in 24 ore;
- il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in 48 ore.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

5.5 CRISI IDRICA

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Comune di Ferla informa con adeguato preavviso l'utenza specificando le misure, concordate con l'Autorità di Protezione Civile, da adottare per coprire il periodo di crisi. 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 riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

6 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE

Il Comune di Ferla effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

Annualmente i risultati di tale servizio saranno resi disponibili nel sistema informatico del Comune.

7 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

7.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti che lo riguardano e che sono in possesso del Comune. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. In particolare, l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Comune di Ferla, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e iniziative comunali che possono interessarlo, il Comune utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- internet;
- ufficio informazioni;
- bollette;

- organi di informazione (TV, stampa);
- WhatsApp;
- opuscoli informativi;
- campagne promozionali.

Utilizzando tali strumenti, il Comune si impegna a:

- garantire a tutti gli utenti una copia della Carta del servizio idrico integrato;
- portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta;
- informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti sul sito web i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
 - durezza totale in gradi francesi (°F) ovvero in mg/l di calcio;
 - concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
 - nitrati in mg/l di NO₃;
 - ammoniaca in mg/l di NH₄;
 - cloruri in mg/l di Cl.
- rendere noto agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti;
- rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito per gli usi non potabili dell'acqua erogata;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori;
- informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, approvato dall'ARERA, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione, in particolare, fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti dello scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, vulture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

7.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE

Il Comune di Ferla effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'art.13 della legge 196/03.

8 TUTELA DEGLI UTENTI

8.1 CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono con frequenza mensile e con calendario definito con la Ditta specializzata esecutrice delle analisi, nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Comune di Ferla e senza costi per l'utente.

Tali risultati saranno visibili sul sito Internet del Comune, o presso l'Ufficio Tecnico Lavori Pubblici.

8.2 GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Il Comune di Ferla ha attivato una procedura di gestione dei reclami per cui ogni utente può segnalare qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta o fatto verbalmente di persona presso lo sportello. Nel caso di reclamo verbale fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere il modulo apposito da far sottoscrivere all'utente. 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 ciò che si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficioreclami del Comune possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: via Gramsci n. 13, oppure tramite e-mail ferlatributi@libero.it o via fax al n. 0931/870137

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato (allegato A) alla presente Carta dei Servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo *non è obbligatorio* dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet e può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali.

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del reclamo stesso ed inviati a uno degli indirizzi sopra indicati e presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Comune in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Comune decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune si impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico dell'Ufficio Comunale. Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Comune, erogatore del servizio, possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Nel caso in cui non sia stata attivata alcuna procedura di conciliazione, il Comune si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.

8.3 CONTROLLI ESTERNI

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti, può presentare il reclamo, con la relativa documentazione, all'Organo di Vigilanza o di garanzia costituito a livello regionale o di ambito e, ove questo non sia ancora costituito, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici.

8.4 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

1. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
2. cause imputabili all'utente, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con il Comune per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
3. cause imputabili al Comune, intese come tutte le cause non indicate ai precedenti punti 1 e 2.

8.5 RICHIESTE DI RIMBORSO

La richiesta di rimborso deve essere eseguita in forma scritta e presentata agli sportelli del Comune oppure spedita per posta entro 30 giorni dal verificarsi dell'evento che dà diritto al rimborso (fa fede la data di spedizione o del protocollo, nel caso di recapito diretto).

Nella predisposizione della richiesta di rimborso, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso e, in ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.

A seguito della richiesta di rimborso avanzata dall'utente, dopo aver effettuato le necessarie verifiche e sulla base dell'istruttoria d'ufficio, il Comune procederà al relativo indennizzo mediante accredito sulla prima bolletta utile.

Se non accredita il rimborso all'utente, il Comune ne dà comunicazione scritta e motivata allo stesso.

9 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità e nel rispetto:

- dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 Aprile 1999, recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- delle disposizioni dettate dall'Autorità dell'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (ARERA).

La carta è valida a partire dalla data di approvazione da parte del Comune ed è soggetta a revisione. Gli utenti sono portati a conoscenza di tutte le revisioni tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Informazione all'utenza".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione perciò delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e Atti dell'Autorità pubblica.

10 SINTESI DELLA CARTA

10.1 SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE

OGGETTO DELLA RICHIESTA	NUMERO DA CONTATTARE
Pronto Intervento (guasti, perdite, ecc.)	0931/870136
Richiesta rimborso	0931/870136
Chiarimenti bollette	0931/870136.
Comunicazione letture contatori	0931/870136
Segnalazioni varie	0931/870136

10.2 SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Apertura degli sportelli al pubblico	Giorni di apertura e relativo orario	Riportati sul sito internet	2.1 – 2.2
Svolgimento delle pratiche per via telefonica	Giorni e relativo orario di disponibilità al servizio	Dal lunedì al venerdì dalle h 8,30 alle h 13,30	2.3
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Bollettino postale e tramite banca, come riportato in bolletta	2.5
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia di strumenti di supporto per categorie di utenti particolari	Tempi di servizio ridotti del 50%, tempi di preavviso e distacco allungati di 15 giorni, altri servizi	2.6
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità di richiesta all'utente	3 ore	2.8
Attesa allo sportello	Tempo medio di attesa allo sportello	15 minuti	2.2
Attesa al telefono	Tempo medio di attesa al telefono	5 minuti	2.3
Risposta alle richieste scritte	Tempo massimo intercorrente tra la data diricevimento della richiesta di informazioni scritta e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	30 giorni	2.4
Risposta ai reclami	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o di presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici comunali e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	30 giorni	8.2

10.3 SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'Utente	10 giorni	3.1
Tempo di esecuzione dell'allacciamento al pubblico acquedotto e contestuale attivazione	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto	20 giorni	3.2
Tempo per la riattivazione della fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la riapertura del contatore	5 giorni	3.3
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura	7 giorni	3.4
Tempo di esecuzione per l'allacciamento e scarico alla pubblica fognatura	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento	20 giorni	3.5

10.4 SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Fatturazione	Periodicità	semestrale	4.1
Lettura contatori	Periodicità	semestrale	4.1
Rettifiche di fatturazione (comunicazione esito verifica)	Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica dell'utente e la data di comunicazione dell'esito delle verifiche all'utente	30 giorni	4.4
Rettifiche di fatturazione (restituzione pagamenti in eccesso)	Tempo massimo intercorrente tra la data di comunicazione all'utente dell'esito delle verifiche e la data di restituzione dei pagamenti in eccesso	180 giorni	4.4
Morosità (avviso bonario)	Tempo minimo intercorrente dalla scadenza della fattura all'avviso bonario	30 giorni	4.5
Morosità (sollecito di pagamento)	Tempo minimo intercorrente dall'avviso bonario al sollecito di pagamento	30 giorni	4.5
Morosità (sospensione)	Tempo minimo intercorrente dalla riduzione alla sospensione della fornitura	30 giorni	4.5
Morosità (riavvio successivo a sospensione)	Tempo massimo intercorrente dal pagamento del debito da parte dell'utente moroso al riavvio del servizio	2 giorni	4.5
Morosità (revoca del contratto)	Tempo minimo intercorrente dalla sospensione della fornitura alla revoca del contratto	60 giorni	4.5
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su Richiesta dell'utente	30 giorni	3.7

10.5 SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della procedura	24 ore	5.3
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore	5.3
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	3 ore, 24 ore e 48 ore a seconda del tipo di problema	5.4

Allegato A (pag. 1 di 2)

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

Spett. Comune di Ferla
Via Gramsci n. 13
96010 Ferla (SR)
Fax: **0931/870137**
e-mail: **ferlatributi@libero.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 _ Errori di fatturazione
- ☐ B _ Altro reclamo:
- ☐ C _ Note al reclamo:

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

Nell'ipotesi in cui non sia possibile portare a compensazione sulle successive bollette l'importo a credito, 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.

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le tabelle che seguono e di trasmettere le stesse al Comune di Ferla in uno dei seguenti modi:

1. per posta al seguente indirizzo: Comune di Ferla – Via Gramsci n. 13
2. Fax: 0931/870137
3. e-mail: ferlatributi@libero.it

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: **www.comune.ferla.sr.it**

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate per le finalità di verifica della percentuale di soddisfazione dell'utente, solo ed esclusivamente per la tutela dello stesso.

Dati relativi all'intestatario**1. Genere:**

- ☐ maschio
- ☐ femmina

2. La preghiamo di indicare la sua età:

- ☐ da 18 a 24
- ☐ da 25 a 34
- ☐ da 35 a 44
- ☐ da 45 a 54
- ☐ da 55 a 64
- ☐ oltre 65

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio:

- ☐ nessuno licenza elementare licenza media
- ☐ inferiore
- ☐ licenza
- ☐ media
- ☐ laurea

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia:

- ☐ 1 (da solo)
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ oltre 4

5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione:

- ☐ Studente
- ☐ Casalinga/o
- ☐ Pensionato/a
- ☐ Operaio/a
- ☐ Impiegato/a
- ☐ Insegnante
- ☐ Funzionario/Quadro
- ☐ Dirigente
- ☐ Libero professionista
- ☐ Commerciante
- ☐ Imprenditore
- ☐ Altro

Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta dall'Ente fornitore di servizi idrici:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua,ecc.

..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza

..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze

..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti:

Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da dall'Ente fornitore di servizi idrici

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua,ecc.

..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza

..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze

..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti:

Rapporto con l'Utente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Ente fornitore del servizio per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:
bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)
- Tempi di attesa (agli sportelli)
- Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- Disponibilità servizi via internet
- Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (situazioni climatiche, scioperi, ecc.)
- Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)

Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione per entrare in contatto con l'Ufficio Tributi del Comune di Ferlaindicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

- Sportello clienti
- Numero verde/call center
- Sito internet
- Posta elettronica
- Nessuna di queste

Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Qualità complessiva del servizio
- Continuità nell'erogazione del servizio
- Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti
- Tempi di risposta alle richieste
- Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene

Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Ente
- Se si è rivolto almeno una volta all'Ente per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta.

Grazie per la collaborazione.

