



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con Delibera di G.M. nr. 62 DEL 16.04.2015_

INTRODUZIONE

Su indicazione del Consiglio dei Ministri con direttiva del 1994 sono stati fissati i principi a cui occorre uniformarsi in materia di servizi pubblici.

Facendo riferimento allo schema emanato dalla Presidenza del consiglio dei Ministri viene elaborata la presente CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO destinata a tutti gli utenti che ricevono l'acqua per i seguenti usi:

- a) **Usò civile abitativo;**
- b) **Usò civile non abitativo (commercio – artigianale- terziario in genere) ad esclusione dell'uso agricolo.**
- c) **Usò civile non domestico (scuole, ospedali, caserme, impianti sportivi, edifici pubblici etc)**

Al servizio di erogazione dell'acqua agli usi (A-B-C) viene associato il servizio di fognatura e depurazione, limitatamente alle utenze allacciate alla rete fognaria pubblica.

Il presente documento è mirato alla tutela dei diritti degli utenti, fissando criteri di prestazione dei servizi e degli standard di qualità.

La Carta del Servizio pertanto, tende ad ottimizzare la qualità dei servizi forniti e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Con la presente si dà libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sull'operato del Gestore, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio idrico con la possibilità di segnalare, indicare miglioramenti e disservizi in modo costante e diretto con risposte veloci da parte dell'ente.

La presente Carta dei servizi rappresenta pertanto una componente essenziale alle richieste dell'utente e messa a completa disposizione attraverso il sito ufficiale del Comune di Fluminimaggiore

La presente Carta del servizio è resa facilmente scaricabile in formato Word o PDF.

1. L'AZIENDA

Il Comune di Fluminimaggiore è il gestore del Servizio Idrico Integrato ed ha l'impegno di operare nel rispetto delle problematiche ambientali, a garantire la correttezza, l'imparzialità e la trasparenza del proprio operato nei confronti di terzi, nonché ad adoperarsi per favorire il risparmio idrico, il risanamento ambientale, il razionale riuso della risorsa idrica ed il razionale utilizzo delle sorgenti di approvvigionamento.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.1 Continuità



COMUNE DI FLUMINIMAGGIORE

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'erogazione dei servizi gestiti dal Comune di Fluminimaggiore è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, il Gestore adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Per le interruzioni programmabili, il Gestore si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso l'avviso pubblico .

2.2 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti societari sarà consentito, nel rispetto della L. 241/90 e successive modifiche e del D.P.R. 352/92, a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente ha la facoltà di presentare, in proprio o attraverso le Associazioni, reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate.

2.3 Cortesia

Il personale in servizio presso il Gestore è formato e motivato per agire con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

2.4 Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio ricorrendo nei rapporti con l'utente all'utilizzo di un linguaggio e di una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

2.6 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate integralmente nel "Regolamento Comunale del servizio idrico" approvato con Delibera di G.M. nr 62 del 15.04.02015 e successive modificazioni.

2.7 Sostenibilità

L'acqua è un bene prezioso ed è una risorsa limitata; è pertanto opportuno e necessario adottare, da parte di tutti, comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della risorsa idrica.

A tal fine il Gestore assicura la gestione della risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile e si impegna a:

- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
- programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica esistente con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;

2.8 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui alla D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare il Gestore consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 7 della medesima legge.

3. QUALITA' DEI SERVIZI ALL'UTENTE

Vengono appresso indicati i tempi di risposta relativi ai servizi erogati all'utenza ;

- tempi di risposta ai reclami scritti
- tempi per predisposizione preventivi
- tempi per controllo impianti
- tempo per esecuzione allacciamenti
- tempo per semplice attivazione/riattivazione della fornitura



COMUNE DI FLUMINIMAGGIORE

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- tempi per cessazione fornitura
- tempo di rettifica di fatturazione
- tempo di verifica del contatore
- tempo per l'ammissione al servizio di scarico fognario.

4. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1. Tempi per predisposizione preventivi allacci idrici e fognari

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti, devono essere presentate accompagnate dalla dovuta documentazione, presso gli appositi uffici del Comune di Fluminimaggiore – Servizio Acquedotto.

Il Comune ha pertanto predisposto apposito stampato disponibile all'utente ed eventualmente i documenti da allegare alle richieste.

A fronte della richiesta, il Comune elabora uno schema di impianto per l'introduzione dell'acqua fino al contatore e quantifica l'entità dell'eventuale contributo fissato a copertura delle spese inerenti all'installazione della derivazione stradale, basandosi sulle informazioni fornite dall'utente, su quelle raccolte da eventuale sopralluogo e sui conti propri. Il Comune elabora analogo schema per gli allacci e/o scarichi in pubblica fognatura.

Per la risposta alla richiesta da parte dell'utente il tempo max è di gg 15:

Nel caso di situazioni più complesse che richiedono di effettuare più di un sopralluogo e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Comune fornirà una risposta scritta, entro il termine di 15 gg, precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

4.2 Tempi per esecuzione allacciamenti e attivazione fornitura idrica.

Per il complesso delle operazioni relative alla realizzazione della derivazione stradale il Comune ha definito un tempo di esecuzione di gg 15;

Il tempo standard decorre dalla data di consegna dell'attestazione di avvenuto pagamento dell'importo preventivato o, per le operazioni che lo richiedono, dalla successiva data di acquisizione dei permessi o autorizzazioni.

Nel caso che cause di forza maggiore, ivi comprese le condizioni climatiche avverse, non permettessero il rispetto dei tempi, il Comune darà informativa all'utente.

4.3 Tempi per semplice attivazione/riattivazione della fornitura idrica.

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il Comune per le operazioni di semplice posa del contatore e di attivazione della fornitura: 10 gg.

E' valido pure per le operazioni che richiedono la riapplicazione di misuratori rimossi in precedenza (riattivazioni della fornitura), con decorrenza dalla data di stipulazione del contratto.

4.4 Tempi per cessazione della fornitura idrica

E' il tempo massimo entro cui il Comune provvede a disattivare la fornitura dell'acqua. E' misurato in giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, ovvero dalla data in cui al Comune sarà consentito, da parte del richiedente stesso, l'accesso al gruppo di misura interessato all'interruzione della fornitura 15 gg

4.5 Tempo per esecuzione allacciamenti e scarichi in pubblica fognatura

Per il complesso delle operazioni relative a scarichi fognari richiedenti opere di scavo su suolo pubblico, il Comune ha definito il seguente tempo misurato in giorni lavorativi 10 gg.

Il tempo standard decorre dalla data di consegna dell'attestazione di avvenuto pagamento dell'importo preventivato, previa acquisizione dell'autorizzazione all'allaccio in pubblica fognatura ove richiesta. Nel caso



COMUNE DI FLUMINIMAGGIORE

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

che cause di forza maggiore, ivi comprese le condizioni climatiche avverse, non permettessero il rispetto dei tempi, il Gestore darà informativa all'utente.

5. ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

L'utente può richiedere al Comune i seguenti servizi:

- Nuovo allaccio idrico
- Nuovo allaccio fognario
- Nuovo allaccio idrico e fognario con contatore
- Spostamento allaccio
- Nuovo allaccio idrico località Portixeddu
- Nuovo allaccio fognario località Portixeddu
- Nuovo allaccio idrico e fognario con contatore località Portixeddu
- Sostituzione contatore
- variazioni di forniture su contratti esistenti
- disdette
- subentri
- informazioni e proposte
- reclami e rimborsi
- preventivi richiesti

utilizzando:

Ufficio Servizio Acquedotto – Comune di Fluminimaggiore – 2° piano

- servizio informativo tramite telefono 0781 58 50 212 - 078158 50 207
- corrispondenza postale : – Via Vittorio Emanuele 200 – 09010 Fluminimaggiore (CI)
- corrispondenza a mezzo fax : 0781 580519
- e-mail : fluminimaggiore.suap@tiscali.it

Comune si impegna a pubblicizzare l'attivazione di nuovi strumenti di accesso ai servizi.

5.1 Periodo di apertura al pubblico dell'Ufficio Servizio Acquedotto:

Il Comune adeguerà progressivamente il regime degli orari di apertura al pubblico nel rispetto delle disposizioni previste nel D.P.C.M. 29/04/1999, e comunque non oltre sei mesi dall'approvazione definitiva della Carta del SII.

Il Comune garantisce comunque l'apertura degli sportelli al pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 11.00 alle ore 12.30.

il martedì anche dalle ore 15.30 alle 18.00.

5.2 Modalità di pagamento delle bollette

Il pagamento può essere effettuato pagando le normali commissioni d'uso:

- a) presso qualsiasi sportello postale
- b) a mezzo bonifico bancario
- c) a mezzo domiciliazione presso istituti di credito e i servizi "On line"
- d) con eventuali altri mezzi approvati dal Comune .

Il Comune si impegna a pubblicizzare l'attivazione di tali forme di pagamento.

5.3 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune rispetterà gli appuntamenti concordati con l'utente. Nella determinazione degli appuntamenti con l'utente la data è concordata entro un periodo massimo di 6 giorni dalla richiesta. Su richiesta esplicita dell'utente, tale periodo massimo può essere aumentato. Nel caso di ritardi dipendenti da cause non prevedibili, gli uffici provvederanno ad avvisare l'utente tempestivamente.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente è di 4 ore.

5.4 Tempi di attesa agli sportelli aziendali



COMUNE DI FLUMINIMAGGIORE

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'apertura al pubblico dell'ufficio è stata individuata facendo riferimento a normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di utenza, indipendenti dalla volontà del Comune, verrà data segnalazione preventiva, tramite avviso posto all'ingresso del Comune Allo sportello per contratti di forniture, informazioni e reclami:

- tempo di attesa medio: 15 minuti
- tempo di attesa massimo: 30 minuti.

5.5 Risposta alle richieste scritte dagli utenti

Il Gestore s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni.

Nel calcolo del tempo di risposta è assunto come riferimento la data del protocollo aziendale. Qualora, data la complessità dell'istanza o del reclamo, non sia possibile rispettare il suddetto tempo di risposta, l'utente verrà tempestivamente avvisato ed informato, anche telefonicamente, sullo stato della pratica.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1 Lettura dei contatori

Il Gestore effettua la lettura periodica dei contatori delle utenze idriche attraverso l'addetto comunale alle letture una volta l'anno.

Nello stesso periodo transitorio sarà possibile da parte dell'utente comunicare con il Comune i dati di consumo attraverso lettura diretta mediante i canali comunicativi sopra descritti al P.to 5, tali dati di consumo possono essere trasmessi a mezzo postale (tradizionale o elettronica), o direttamente all'ufficio Servizio acquedotto.

6.2 Fatturazione dei consumi

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe determinate annualmente dal Comune di Fluminimaggiore.

Le fatture sono emesse con cadenza non annuale in base ai consumi conseguenti a letture a data certa, eseguite con periodicità di una volta all'anno. L'importo totale di ciascuna fattura sarà corrisposto dall'utente in due rate mensili con scadenze prefissate. Sarà facoltà dell'utente esercitare tale opzione. In caso di pagamento in unica soluzione, lo stesso dovrà essere corrisposto entro la data prefissata, non inferiore a 40 giorni dalla data di emissione della fattura, che dovrà essere inviata all'utente entro 10 giorni dalla stessa.

Nei casi in cui non fosse possibile per il Comune disporre di dati certi di consumo per cause ad esso non imputabili (contatore mancante, irraggiungibile, guasto etc) o il consumo rilevato fosse assai elevato si potrà procedere alla verifica del contatore od a individuare eventuali perdite e in attesa verrà applicata una quota forfettaria di cui al regolamento Comunale Servizio Idrico.

La criticità sarà segnalata all'utente con specifica tempestiva comunicazione, da inviare entro e non oltre 30 giorni dalla rilevazione dei consumi.

Le informazioni e i chiarimenti sulle letture, sui contratti e sulle fatturazioni saranno fornite all'utente tramite L'Ufficio Servizio acquedotto presso il comune di Fluminimaggiore.

6.3 Rettifiche di fatturazione.

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

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'utente, il Comune provvederà alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 gg. dalla comunicazione dell'utente, qualora non debba essere eseguito un sopralluogo, ed entro 60 gg. dalla comunicazione dell'utente in caso di necessità di sopralluogo.

Il Comune provvederà inoltre alla restituzione dei pagamenti in eccesso.

6.4 Morosità

In caso di ritardato pagamento della fattura periodica il Comune notificherà all'utente per mezzo postale Un primo bonario sollecito del pagamento nel quale si evidenzierà che perdurando la morosità dopo 20 gg. si procederà alla sospensione della fornitura con rimozione o blocco del contatore.



COMUNE DI FLUMINIMAGGIORE

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Perdurando la morosità, almeno 10 gg. prima della effettiva sospensione della fornitura il Gestore notificherà all'utente per mezzo postale (raccomandata A.R., posta elettronica certificata "pec" o altro mezzo equipollente) il preavviso di distacco imminente.

L'invio della seconda notifica non è dovuto per quelle posizioni morose con esito di prima notifica dalle quali si evinca l'impossibilità di recapito all'utente (es. sconosciuto, trasferito, deceduto, casella postale cessata, indirizzo insufficiente, cessata attività, zona non servita o analoghi esiti). In questo caso il Gestore, prima dell'effettiva sospensione della fornitura, contatterà per via telefonica, ovvero per posta elettronica (solo se tali dati sono in possesso del Gestore) l'utente, al fine di comunicargli che se non provvederà a regolarizzare la propria posizione entro i successivi 20 giorni gli sarà interrotta la fornitura idrica.

Il procedimento di sospensione della fornitura si intenderà concluso a seguito di avvenuto decorso del lasso di tempo intercorrente dalla data di scadenza fattura e la scadenza del termine ultimo utile per il pagamento del sollecito, indipendentemente dalla rimozione fisica o sigillo del contatore.

Con la conclusione del procedimento di sospensione della fornitura l'utente decade dal beneficio del termine per quanto attiene alle fatture emesse.

L'utente moroso può evitare la sospensione dimostrando tramite comunicazione dei dati relativi all'avvenuto pagamento delle morosità, trasmessi a mezzo postale, direttamente o per fax o direttamente presso l'ufficio servizio acquedotto, entro e non oltre il termine previsto per la sospensione della fornitura.

Nel caso di riattivazione della fornitura sospesa per morosità, essa avverrà di norma entro un giorno lavorativo, salvo casi di forza maggiore, dalla comunicazione del pagamento.

In questo caso, il Comune addebiterà all'utente con la fatturazione del periodo successivo le spese sostenute per l'emissione dell'avviso di sollecito e del preavviso di distacco e le spese relative agli altri atti ed attività necessarie al fine di ottenere il recupero del credito, nonché gli interessi di mora per il ritardato pagamento e, in caso di interruzione della fornitura, anche le spese di sospensione e di riattivazione.

Nel caso di riattivazione della fornitura sospesa per morosità o irregolarità sanabile, essa avverrà di norma entro un giorno lavorativo, salvo casi di forza maggiore, previo il pagamento di tutti gli oneri di cui al comma precedente oltre ai diritti di ripristino del servizio.

Nel caso invece si arrivi al distacco definitivo dell'utenza, il Comune a norma di contratto tratterà le somme ricevute quale anticipo sui consumi al momento dell'atto di stipula del contratto e, comunque, in nessun caso potrà addebitare all'utente subentrante alcun onere per la morosità pregressa.

6.5 Verifica del contatore

Nel caso di consumi anomali o eccessivi, l'utente può richiedere per iscritto a mezzo postale, direttamente o per fax o agli sportelli la verifica del corretto funzionamento del contatore, in contraddittorio con i tecnici del Comune; il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica del contatore, a partire dalla data di richiesta dell'utente, dovrà essere massimo di 10 (dieci) giorni e lo stesso, entro massimo di 5 (cinque) giorni, comunicherà all'utente per iscritto tramite mezzo postale i risultati della verifica.

Nel caso siano stati effettuati dall'utente dei pagamenti non dovuti, il Comune provvederà inoltre alla restituzione delle somme in eccesso.

Nel caso in cui il Comune accertasse che opere e/o apparecchiature costituenti gli allacciamenti siano stati danneggiati per dolo, colpa o negligenza dell'utente si addebiteranno nella fattura del periodo successivo tutti gli oneri per il ripristino oltre alla penale stabilita contrattualmente, fatto salvo il ristoro dei maggiori danni.

Nel caso in cui l'utente richiedesse la sostituzione del contatore, nonostante sia stato verificato funzionante durante l'accertamento, esso verrà ugualmente sostituito dal Comune che porrà a carico dell'utente nella fattura del periodo successivo il relativo onere contrattualmente previsto.

6.6 Verifica del livello pressione

L'utente può richiedere per iscritto a mezzo postale, per registrazione fono al numero verde gratuito, direttamente o per fax o allo sportello locale del Comune, il controllo del livello di pressione dell'acqua nel punto di consegna (da intendersi il contatore installato secondo regolamento del S.I.I.). Il tempo massimo, a partire dalla richiesta dell'utente, entro il quale i tecnici del Comune provvederanno ad effettuare la verifica è di 15 (quindici) giorni lavorativi.

I risultati del controllo effettuato sono comunicati all'utente direttamente o tramite lettera ordinaria.

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il Comune si impegna a fornire un servizio di acquedotto, fognature e depurazione continuo, regolare e senza interruzioni, compatibilmente con lo stato delle strutture in gestione. La mancanza del servizio può



COMUNE DI FLUMINIMAGGIORE

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

essere imputabile solo ad 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. In questi casi il Comune, oltre a fornire adeguata e tempestiva informazione all'utenza, si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

7.1 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interventi programmati da effettuarsi sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune provvederà ad informare l'utenza mediante avviso pubblico.

7.2 Durata delle sospensioni programmate

Il Gestore si impegna a garantire un massimo di sospensione del servizio non superiore alle 24 ore, salvo i casi di forza maggiore.

7.3 Pronto intervento

Salvo i casi di forza maggiore, è disponibile un servizio di reperibilità e pronto intervento, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno, per ricevere le segnalazioni relative a guasti sulla rete o agli impianti, o in caso di situazioni di pericolo. Il Comune si impegna all'attivazione dei numeri telefonici relativi al pronto intervento.

7.4 Tempo massimo di primo intervento

Nella necessità di effettuazione di primo intervento il Comune si impegna a intervenire:

- in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana: Immediatamente attraverso ordinanza sindacale;
 - in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra:
Tmax = 48 ore
 - in caso di guasto, occlusione o rottura di tubazione o canalizzazione interrata:
Tmax = 48 ore
 - per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti:
Tmax = 48 ore
- Nel caso di più segnalazioni contemporanee di emergenza o di disservizio che potrebbero causare un aumento dei tempi di intervento, i tecnici del Gestore provvederanno ad informare l'utente sui tempi previsti e sul comportamento da tenere.

7.5 Tempo massimo per le riparazioni in caso di interruzione del servizio

In condizioni di fattibilità tecnica, nei casi in cui il servizio si interrompa a causa di eventi imprevedibili il Comune si impegna ad effettuare la riparazione funzionale alla normale erogazioni nei seguenti tempi: a seguito di guasti ordinari per gli impianti o rotture di tubazioni principali :Tmax = 48 ore per rotture di tubazioni minori : 48. ore

7.6 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Comune si impegna ad informare l'utenza con adeguato preavviso, ed a proporre all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi quali:

- l'invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- l'utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- la limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- la turnazione delle utenze.

7.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

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



COMUNE DI FLUMINIMAGGIORE

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il Comune garantisce all'utente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali che possono interessarlo e sulle modalità di prestazione dei servizi attraverso:

- ufficio Servizio Acquedotto ;
- bollette;
- la carta dei servizi;
- il regolamento Comunale del Servizio Idrico;
- opuscoli informativi;
- organi di informazione (TV, radio e quotidiani locali);
- visite presso gli impianti;

ed ogni altro strumento utile a facilitare la comunicazione

In particolare, il Comune :

assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; inoltre fornisce i valori caratteristici indicativi dei principali parametri relativi all'acqua distribuita nelle diverse zone del paese e delle frazioni.

Informa:

- sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori; nella bolletta viene inoltre riportata la frequenza di fatturazione;
- sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- sull'andamento del servizio di fognatura e depurazione.

Rende note le 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.

Si impegna inoltre ad:

- assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- predisporre servizi telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare inoltre un servizio di informazioni relative al Comune ed alla generalità dei servizi;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

9. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta o di persona verbalmente, all'Ufficio Servizio Acquedotto.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'operatore che riceve il reclamo redigere verbale da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto egli ritenga oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando copie utili alla ricostruzione del percorso seguito dalla pratica.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di presentazione del reclamo), il Comune riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità se riscontrate.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che l'utente può far pervenire al Gestore per iscritto o verbalmente.

9.1. Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente.

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate utilizzando le modalità sottoindicate:

- indagini periodiche;



COMUNE DI FLUMINIMAGGIORE

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- rilevazioni a campione con invio di questionari ai utenti;
- interviste a domicilio;
- specifiche riunioni o conferenze aperte agli utenti e alle loro associazioni;

9.2 Servizi di consulenza agli utenti

Agli utenti è offerto un servizio di consulenza in merito a:

- uso razionale dell'acqua e corretto utilizzo degli impianti;
- ottimizzazione contrattuale e tariffaria.

Per accedere al servizio di consulenza l'utente può rivolgersi agli uffici locali.

9.3 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, in attesa della costituzione dell'organo di vigilanza o di garanzia previsto a livello d'ambito (articolo 21, comma 5, L.36/94), può presentare istanza di reclamo al comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, istituito presso il Ministero dell'Ambiente, allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza all'Autorità d'Ambito.

10. RIMBORSI

A fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici:

- tempo massimo per l'attivazione della fornitura;
- tempo massimo per la riattivazione della fornitura in caso di subentro;
- tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte;
- tempo massimo per eseguire una verifica delle caratteristiche del contatore su richiesta dell'utente;
- erronea interruzione della fornitura per morosità.

Il Gestore riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfetario di importo pari a 50 euro. Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Comune per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'indirizzo indicato in bolletta entro 30 gg. Dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto. Fa fede la data del protocollo in arrivo anche in caso di consegna a mano nella medesima sede dell'indirizzo su riportato. Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune accredita l'importo sulla prima bolletta utile per consumi d'acqua.

In caso negativo la risposta scritta conterrà la motivazione del diniego. Alla richiesta viene data risposta entro il tempo massimo di 30 gg.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

11. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è valida a partire dal trentesimo giorno successivo all'approvazione definitiva ed è revisionata con cadenza almeno biennale. La Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Gestore. Gli utenti saranno informati di eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività della riattivazione del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica. In ogni caso, tutti i tempi di intervento sono subordinati all'ottenimento dei pareri e delle autorizzazioni previste dalla legge.



COMUNE DI FLUMINIMAGGIORE

Provincia di Carbonia Iglesias

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA

N° 62

Oggetto: APPROVAZIONE Carta del Servizio idrico del Comune di Fluminimaggiore

L'anno DUEMILAQUINDICI addì febbre del mese di Aprile alle ore 17.00
FLUMINIMAGGIORE e nella sede Comunale, si e' adunata la GIUNTA COMUNALE per trattare gli affari all'ordine del giorno, con la presenza dei Sigg.:

SIGG. ASSESSORI	PRESENTI	ASSENTI
PELLEGRINI Ferdinando - Sindaco	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SANNA Paolo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GHIRLANDA Paolo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PILI Martina	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Assiste il Segretario Comunale Dott. Roberto Mardocciu

Il Sindaco sig. Ferdinando Pellegrini assume la presidenza e, constatato legale il numero degli intervenuti per poter validamente deliberare, dichiara aperta la seduta.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la seguente proposta n. del avanzata dal il corredata dai pareri e delle attestazioni previste dalla legge dal D.Lgs 18/08/2000 n. 267, sull' ordinamento delle autonomie locali :

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FUNZIONALE N. 3

PREMESSO che il Comune di Fluminimaggiore è ente gestore del Servizio idrico integrato;

PREMESSO che il Comune di Fluminimaggiore è ente gestore del Servizio idrico integrato;

Richiamata la Legge n° 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità efficienza trasparenza da cui deve essere supportata;

Visto il D.Lgs 30/07/1999 n° 286 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi", che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

Vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "CARTA DEI SERVIZI" quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti: a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne; b) quali sono gli standard garantiti; c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami, ecc.;

Visto il D. Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;

Visto l'art.147, comma 2, lett. e) del D.Lgs. n.267/2000 relativo al sistema di controllo interno da attivarsi all'interno dell'Ente che è diretto, testualmente, a "garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente";

Viste le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Civit ove sono formulate le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

Visto l'art. 32 del D.Lgs. N. 33/2013 relativo alla pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente della Carta di Servizi;

Vista la Carta dei Servizi del Comune di Fluminimaggiore nella stesura allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale.

Dato atto che, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs 18/8/2000, nr. 267, non è necessario il parere contabile in quanto l'atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente.

DELIBERA

per quanto esposto nelle premesse che qui si intendono riportate e approvate

- 1) Di approvare la CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI Fluminimaggiore allegata alla presente per farne parte integrante e sostanziale.
- 2) Di provvedere, alla pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line del sito istituzionale.
- 3) Di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, 4°

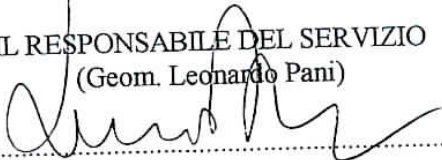
IL PROPONENTE



REGOLARITÀ TECNICA

Ai sensi e per gli effetti del disposto art. 49 comma 1 del T.U. 267/2000, ESPRIME PARERE FAVOREVOLE, sotto il profilo TECNICO, sulla presente proposta di deliberazione.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
(Geom. Leonardo Pani)



REGOLARITÀ CONTABILE

Ai sensi e per gli effetti del disposto art. 49 comma 1 del T.U. 267/2000, ESPRIME PARERE FAVOREVOLE, sotto il profilo CONTABILE, sulla presente proposta di deliberazione .

IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA



ATTESTAZIONE COPERTURA FINANZIARIA

Ai sensi dell'art. 151 comma 4 - T.U. 267/2000

SI ATTESTA

Che la spesa riportata nella presente proposta di deliberazione trova copertura finanziaria in carico :
per € sul cap. del bilancio in corso
per € sul cap. del bilancio in corso

Che la spesa, pari a complessivi € trova regolare copertura finanziaria nei capitoli riportati
nella presente proposta di deliberazione per la somma a fianco di ciascuno di essi segnata.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

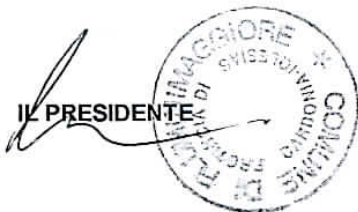


UNANIME DELIBERA

- 1) Di recepire e approvare, facendo integralmente propria a ogni suo effetto di legge, la sopra riportata proposta di deliberazione
- 2) Di dare atto la predetta proposta costituisce, unitamente ai suoi allegati, parte integrante e sostanziale del presente dispositivo deliberativo

Letto approvato e sottoscritto

IL PRESIDENTE



IL SEGRETARIO



Si attesta:

- che la presente deliberazione è stata pubblicata all'albo pretorio informatico del Comune di Fluminimaggiore per quindici giorni consecutivi dal 21-04-2015 al 06-05-2015.
- è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D.Lgs. n. 267/2000;
- è divenuta esecutiva il, decorsi dieci giorni dalla pubblicazione (art. 134, comma 3, D.Lgs. n. 267/2000).

IL MESSO COMUNALE



IL SEGRETARIO COMUNALE



Per copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Il

Il Responsabile