

COMUNE DI
BARETE



P.zza del Duomo 1 - 67010 Barete (AQ)
Tel: 0862 976235 Fax: 0862 975041
PEC: comune.barete.aq@legalmail.it

CARTA
del
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con Delibera n. 1 della Giunta Comunale di Barete in data 19/01/2015

SOMMARIO

PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI CARTA DEI SERVIZI

1. Introduzione

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

2. Principi fondamentali

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

3. Indicatori generali

- 3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici
- 3.2 Tempi di attesa agli sportelli fisici
- 3.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza.
- 3.4 Facilitazioni per Utenti particolari
- 3.5 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente
- 3.6 Risposta alle richieste scritte
- 3.7 Risposta ai reclami scritti
- 3.8 Semplificazione delle procedure
- 3.9 Informazione agli Utenti
- 3.10 Rapporti con gli Utenti
- 3.11 Procedure di reclamo
- 3.12 Modalità di pagamento
- 3.13 Interessi di mora
- 3.14 Fattura
- 3.15 Diritto di accesso agli atti

PARTE SECONDA - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Premessa

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

- 4.1 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione di fornitura del servizio acquedotto
- 4.2 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto
- 4.3 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente
- 4.4 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità
- 4.5 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
- 4.6 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione di fornitura del servizio fognatura

4.7 Consumi e sistema di fatturazione

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

- 5.1 Continuità del servizio
- 5.2 Pronto intervento
- 5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna
- 5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 5.5 Durata delle sospensioni programmate
- 5.6 Crisi di scarsità idrica
- 5.7 Valutazione della qualità del servizio
- 5.8 Applicazione della tariffa

ALLEGATI

- A - Glossario
- B - Fattura tipo
- C - Standard generali
- D - Modulo unico per rimborsi, reclami e segnalazioni
- E - Orari sportello Utente

PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI

1. INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

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

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

La Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti e consegnata a ciascun nuovo Utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa sarà altresì disponibile sul sito internet del Comune e messa a disposizione c/o gli sportelli. In generale, quanto stabilito dalla Carta dei Servizi deve essere applicata anche alle sottoutenze (es. utenti condominiali con contatori divisionali).

1.2 Validità della Carta del Servizio

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

1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento

L'attività del Comune di Barete è legata alla **gestione del servizio idrico integrato (SII)**, che è, secondo la definizione legislativa, "costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e di fognatura e di depurazione delle acque reflue". Il Comune di Barete gestisce attualmente, in economia, le reti di adduzione e di distribuzione dell'acqua potabile che servono l'abitato urbano. Il Comune depura i reflui fognari, restituendoli all'ambiente sotto forma d'acqua pulita secondo i severi parametri stabiliti dalla vigente normativa.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

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

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

Il Comune tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Il Comune si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in

evidente stato di gravidanza, degli Utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

2.2 Imparzialità

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

2.3 Continuità

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

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

2.4 Partecipazione

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

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

2.5 Efficienza, efficacia ed economicità

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

2.6 Cortesia

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

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

2.8 Privacy

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

2.9 **Qualità e tutela ambientale**

Il Comune garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

2.10 **Condizioni principali di fornitura**

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

3. INDICATORI GENERALI¹

3.1 **Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici**

Il Comune definisce i giorni e le ore di apertura dello sportello al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti. **Lo sportello aperto al pubblico con i relativi orari di apertura è disponibile sul sito internet (<http://www.comune.barete.aq.it/>), sulla fattura e chiamando il numero di telefono dedicato (vedi Allegato E).**

Il Comune provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve essere possibile all'Utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

3.2 **Tempi di attesa agli sportelli fisici**

- Tempo medio giornaliero: *20 minuti*
- Tempo massimo: *30 minuti*

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

3.3 **Servizio informazioni per via telefonica, per corrispondenza e telematicamente**

Servizio telefonico informazioni:

- Il Comune attiva un servizio telefonico che consenta l'accesso all'operatore, per informazioni su: contratti, vulture, informazioni, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, ecc.;

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

3.4 **Facilitazioni per Utenti particolari**

¹ Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo Utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Comune. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

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

3.5 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente

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

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le 4 ore, salvo diverso accordo tra Comune ed Utente. In caso di ritardo superiore a 30 minuti, il Comune è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

Al momento di concordare un appuntamento, in considerazione anche delle esigenze dell'Utente, il Comune fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. Sia il Comune che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

3.6 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

3.7 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

3.8 Semplificazione delle procedure

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

3.9 Informazione agli Utenti

Il Comune si impegna ad informare e a tenere informati costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

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

- pubblica un link sul proprio portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi erogati, copia della Carta del servizio, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura dello sportello, copia del modulo per la presentazione di reclami.
- rende pubblici, sul sito internet o materiale cartaceo, con cadenza semestrale, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente indicati sul sito internet e nella bolletta (vedi allegato B - modello fattura tipo).

3.10 **Rapporti con gli Utenti**

Il Comune si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti con accesso anche per via telefonica (Allegato E).

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

3.11 **Procedure di reclamo**

Comune prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli, sul sito internet del Comune e allegato alla Carta dei Servizi (allegato E) viene reso disponibile il modulo per la presentazione di reclami.

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Comune deve dare risposta al reclamo entro un massimo di 20 giorni lavorativi. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo può essere presentato dall'Utente per via orale, per iscritto, via fax, telefono o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente fornisce al Comune tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione e il Comune fornisce all'Utente un'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine ed i mezzi di cui disporre in caso di risposta sfavorevole.

Il Comune si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al reclamo da parte dell'Utente, informandolo sulla procedura di reclamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura. In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'Utente. In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio di L'Aquila, al Giudice di pace o alle associazioni di consumatori (in tal caso il Comune ha l'obbligo di rispondere entro dieci giorni dalla registrazione al protocollo della richiesta dell'Utente).

3.12 **Modalità di pagamento**

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

- Uffici postali : **C/C postale n. 52645470** intestato a Comune di Barete - Servizio Acquedotto
- bonifico bancario : cod. **Iban IT 94 D 0760103600000052645470**

In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli Utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

3.13 **Interessi di mora**

Agli Utenti che negli ultimi tre anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, non gli vengono applicati gli interessi di mora o altre penali per i primi 15 giorni. Agli stessi vengono poi segnalate le condizioni per eventuali successivi ulteriori ritardi.

3.14 Fattura

Il documento di fatturazione deve essere chiaro, di semplice comprensione e conforme a tutte le indicazioni esposte nella delibera 586/2012/R/IDR allegato A a cui si rimanda e in particolare al quadro di sintesi visualizzato nell'Allegato 2 della suddetta Delibera, coordinato con la revisione dell'articolazione tariffaria praticata all'utenza.

In particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a :

- Informazioni relative all'utente finale e alla fornitura
- Periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi
- Informazioni relative ai pagamenti, alla morosità ed eventuale deposito cauzionale
- Servizio guasti, informazioni e reclami
- Informazioni sulla tariffa applicata
- Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura dei consumi per ciascun servizio, in modo da poter permettere all'Utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

Per la redazione dei documenti di fatturazione, nonché per le comunicazioni agli utenti finali, vengono utilizzati i termini contenuti nel Glossario di cui all'Allegato A della presente Carta dei Servizi.

3.15 Diritto di accesso agli atti

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

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto all'Ufficio Clienti del Comune che è tenuta a rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni. L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

PARTE SECONDA - CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Premessa

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

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Comune. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

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

4.1 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione per la fornitura del servizio acquedotto

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

- Tempo massimo: 15 gg.

4.2 Tempo per l'attivazione ed il subentro (voltura) della fornitura di acquedotto

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

- Tempo massimo: *7 giorni*

Le operazioni di apertura del contatore e di attivazione della fornitura sono già coperte dalla tariffa e non danno luogo al versamento di alcun diritto aggiuntivo a carico dell'Utente.

4.3 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

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

- Tempo massimo: *5 giorni*.

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

4.4 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità

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

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine il Comune, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi pari al vigente saggio legale, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento. Non si applica alcun interesse per i primi *10 giorni* dalla data della raccomandata all'Utente che abbia pagato regolarmente tutte le fatture con scadenza nei *due anni* precedenti la data di scadenza della fattura oggetto del sollecito.

In occasione della trasmissione della raccomandata, il Comune informerà l'Utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, verrà sospeso il servizio.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

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

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

4.5 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

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

4.6 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione per la fornitura del servizio fognatura

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

- Tempo massimo: 20 gg.

4.7 Consumi e sistema di fatturazione

La quantificazione dei consumi avviene sulla base di un sistema di fornitura a forfait con l'emissione al massimo di due fatture all'anno.

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

5.1 Continuità del servizio

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

5.2 Pronto intervento

Il Comune garantisce un servizio di Pronto Intervento per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero indicato in bolletta, sul sito internet e sulla carta dei servizi. Il Comune garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

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

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

5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Comune si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima pari a 150 litri/abitate/giorno.

5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati con interruzione del servizio

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno **2 giorni** di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- sito internet
- mezzi stampa
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici di zona

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante **avviso diretto**. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

5.5 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di **ore 12**.

5.6 Crisi di scarsità idrica

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

- 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.

5.7 Valutazione della qualità del servizio

Il Comune predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

5.8 Applicazione della tariffa

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

ALLEGATO A

GLOSSARIO

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

Voci di glossario

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

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

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

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

Addebiti/accrediti diversi Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

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

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

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

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

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

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

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

Minimo contrattuale impegnato È un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.

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

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

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

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

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

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

ALLEGATO B

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

Nome e logo del gestore											
Contatti utili		Indirizzo di recapito del cliente finale									
SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI											
Numero Sito internet Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti											
SEGNALAZIONE GUASTI											
Numero Tutti i giorni 24 ore su 24											
N. fattura xxxx del xx/xx/xxxx Periodo di fatturazione dal gg/mm/aa al gg/mm/aa Bolletta di conguaglio											
Dati della fornitura e del contratto	Riepilogo importi										
Indirizzo di fornitura Dati identificativi della fornitura Tipologia di misuratore Matricola del misuratore	Quota fissa Acquedotto Fognatura Depurazione Oneri perequazione Acconti bollette precedenti Bonus Acqua (eventuale) Addebiti/accrediti diversi per (causale)	xxx xxx xxx xxx xxx -xxx (-) xxx									
Tipologia di utenza: <i>usi domestici residenti</i> Tipologia di tariffa applicata: <i>tariffa per usi domestici residenti</i>	Totale imponibile IVA IVA	xxx xxx									
Letture e consumi	Totale della bolletta	XXXX									
<table border="1"><thead><tr><th>Data</th><th>Letture</th><th>Tipo lettura</th></tr></thead><tbody><tr><td>Gg/mm/aa</td><td>Xxxx</td><td>Rilevata</td></tr><tr><td>Gg/mm/aa</td><td>Xxxx</td><td>Autolettura</td></tr></tbody></table>	Data	Letture	Tipo lettura	Gg/mm/aa	Xxxx	Rilevata	Gg/mm/aa	Xxxx	Autolettura	Da pagare entro il gg/mm/aa Questa bolletta è rateizzabile I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari.	
Data	Letture	Tipo lettura									
Gg/mm/aa	Xxxx	Rilevata									
Gg/mm/aa	Xxxx	Autolettura									
Consumo effettivo del periodo: xxx mc											
Consumi stimati già fatturati nelle bollette precedenti (dalal.....): xxx mc											
Totale Consumi fatturati xxx mc											
Consumo annuo xxxx mc											
Modalità per comunicare l'autolettura:											
Utenza servita da impianto di depurazione attivo Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito www.....e/o nel prospetto informativo allegato	Alla pagina xx sono riportate comunicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas										

ALLEGATO C

Riepilogo degli standard generali

INDICATORE	STANDARD
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	4 ore
Fatturazione consumi acquedotto	Al massimo due fatture all'anno
Modalità pagamento Bollette	<ul style="list-style-type: none">• Uffici postali : C/C postale n. 52645470 intestato a Comune di Barete - Servizio Acquedotto• bonifico bancario : cod. Iban IT 94 D 0760103600000052645470
Gestione morosità	vedere descrizione procedura
Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti	20 giorni
Risposte alle chiamate di Pronto Intervento	Tutti i giorni dell'anno con intervento entro 12 ore dalla segnalazione
Tempo di risposta alle richieste scritte	20 giorni
Tempo di risposta ai reclami	20 giorni

ALLEGATO D

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

Spett.le Comune di Barete
Piazza del Duomo 1
67010 Barete (AQ)
fax 0862 975041
comune.barete.aq@legalmail.it

Io sottoscritto/a

nome _____ cognome _____ indirizzo _____
_____ telefono: _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

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

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

Pratica	Spazio riservato all'ufficio	Codice cliente

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

via fax al seguente numero: _____

via e-mail al seguente indirizzo: _____

con lettera al seguente indirizzo: _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- _____

- _____

- _____

- _____

PARTE SECONDA: RIMBORSI

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

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

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

bonifico bancario: Banca (nome e sede):

IBAN _____

Beneficiario _____

bonifico postale:

posta (sede) _____

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

NOTE:

PARTE TERZA SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

Data _____

Firma _____

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

Data _____

Firma _____

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

ALLEGATO E - ORARIO SPORTELLI UTENTE

Emergenze => cellulare 349 5373009

Comune di Barete

Sportello Utenti - P.zza del Duomo 1 - 67010 Barete (AQ)

Giorni e orari : Lun-Mer-Gio-Ven ore 09.00 - 12.00

Telefono: 0862 976235

Fax: 0862 975041

Email: comune.barete.aq@legalmail.it (ragioneria@comune.barete.aq.it)

Sportello telematico (informazioni, ...)

Giorni e orari : Lun-Mer-Gio-Ven ore 09.00 - 12.00

Telefono: 0862 976235

Fax: 0862 975041

Email: comune.barete.aq@legalmail.it (ragioneria@comune.barete.aq.it)

Sportello Reclami

Giorni e orari : Lun-Mer-Gio-Ven ore 09.00 - 12.00

Telefono: 0862 976235

Fax: 0862 975041

Email: comune.barete.aq@legalmail.it (ragioneria@comune.barete.aq.it)

posta: Servizio Acquedotto, P.zza del Duomo 1 - 67010 Barete (AQ)