COMUNE DI COLLESANO

(prov. di Palermo)

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Approvato con delibera G.M. n° 58 del 21/06/2019

INDICE

PREMESSA

l - I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA'COMUNALE
- 1.1 - EGUAGLIANZA
- 1.2 - IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO
- 1.3 - CONTINUITA' DELSERVIZIO
- 1.4 - PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA
- 1.5 - EFFICACIA ED EFFICIENZA

2 - STANDARD DI QUALITA'NELL'ACCESSIBILITA'AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENTE
- 2.1 - ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO
- 2.2 - SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO
- 2.3 - SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA
- 2.4 - SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA
- 2.5 - MODALITA' DI PAGAMENTO
- 2.6 - FACILITAZIONI PARTICOLARI
- 2.7 - AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZTONI DI DISAGIO SOCIO-ECONOMICO
- 2.8 - RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

3 - STANDARD DI QUALITA' NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E TEMPI CARATTERISTICI
- 3.1 - TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO
- 3.2 - TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO
- 3.3 - TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO
- 3.4 - TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE
- 3.5 - TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

3.6 - TEMPODIRLLEVAZIONECONSUMT
3.7 - TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE

4 - STANDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
4.1 - LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE
4.2 - TRASPARENZA NELL'APPLICAZTONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE
4.3 - TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE
4.4 - RETTIFICHE DI FATTURAZIONE
4.5 - RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITA
4.6 - VERIFICA DEL CONTATORE

5 - STANDARD DI QUALITA PER LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO
5.l - CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA
5.2 - DEROGHE
5.3 - TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA
5.4 - PRONTO INTERVENTO
5.5 - CRISI IDRICA

6 - SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE

7 - INFORMAZIONE ALL'UTENZA
7.1 - ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI
7.2 - TRATTAMENTO DEI DATI SENSTBILI DA PARTE DEL COMUNE

8 - TUTELA DEGLI UTENTI
8.l - CARATTERISTICHE CHIMICO□FISICHE ACQUA POTABILE
8.2 - GESTIONE DEI RECLAMI
8.3 - CONTROLLI ESTERNI
8.4 - CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA'
8.5 - RICHIESTE DI RIMBORSO

9 - VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

10 - SINTESI DELLA CARTA

10.l - SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE

10.2 - SCHEDA ACCESSIBILITA’ALSERVIZIO

10.3 - SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE

10.4 - SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

10.5 - SCHEDA CONTINUITA’DELSERVIZIO

PREMESSA

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

La presente Carta del Servizio Idrico è redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 27gennaio 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'AEEGSI Autorità dell'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico, oggi A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

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 Collesano 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 al servizio di acquedotto e si riferisce alle seguenti utenze:

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

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

Il Cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi attraverso Pubblicazione della medesima sul Sito internet, all'indirizzo …… 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 sono fissate nel contratto di utenza e nei regolamenti per la gestione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile 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 in appendice che sarà comunque messo a disposizione sul sito internet del Comune

1 - I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE

L'erogazione del servizio idrico ed i rapporti con il cittadino, sono regolati dai seguenti principi fondamentali.

1.1 EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio idrico pubblico 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 il servizio 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 Collesano garantisce le seguenti modalità:

- Ufficio tributi: via _____, aperto al pubblico nei giorni e agli orari riportati sul sito Internet.

Telefono: _____

Fax: _____

- Ufficio tecnico: via _____, aperto al pubblico nei giorni e agli orari riportati sul sito Internet.

Telefono: _____

e-mail: _____

- Sito internet: _____

2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO

Gli sportelli del Comune di Collesano sono siti al seguente indirizzo: Via _____

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 11:00 alle 13:00 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);

. servizio di pagamento Lottomatica e Sisal pay.

il pagamento degli oneri di contratto o di altre prestazioni accessorie può essere effettuato anche a mezzo addebito in bolletta previa accettazione dell'ufficio competente.

2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Comune di Collesano 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 (ascensore) 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.

2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale incaricato dal Comune di Collesano 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. I! Comune di Collesano 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: 30 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 casa in cui non siano necessari lavori d'intervento, di estensione o di adeguamento sulla rete stradale.
Livello di qualità: 30 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 necéssitino 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 fa 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: 30 giorni per l'attivazione e 30 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: 10 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: 30 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 30 giorni.

L’utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica; quest’ultima avviene sempre con appuntamento.
Il Comune di Collesano 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 annuale e decorre dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del servizio.

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 annuale. Ove, per motivi indipendenti dal Comune, non sia possibile effettuare regolare lettura dei 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 7 giorni. L'utente può comunicare l'auto-lettura, secondo le seguenti modalità:

• consegna presso lo sportello utenti;

• tramite fax al numero _____

• La comunicazione dell'auto-lettura deve avvenire riportando il testo " il Comune di Collesano acqua, numero matricola del contatore……. , numero lettura mc "_____.

4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE

Il Comune dì Collesano garantisce idonea pubblicità ad ogni variazioni tariffaria, concordata con l'Autorità competente (ARERA), utilizzando i mezzi a propria 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. 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 riduzione della fornitura e la sospensione della stessa avverrà dopo i successivi 30 giorni dalla riduzione.

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 30 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 alcuna mora.

4.6 VERIFICA DEL CONTATORE

Il Comune di Collesano 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 a svantaggio dell'utente, il Comune deve sostituire il contatore con uno nuovo, contabilizzare l'importo effettivamente dovuto 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 30 giorni dall'accertamento del guasto.

Il risultato della verifica deve essere sempre 'comunicato all'utente telefonicamente e, se irraggiungibile, per iscritto entro 15 giorni dalla verifica stessa.

5 - STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

5.1 CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA

Il Comune di Collesano 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, nei 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 Collesano avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici (manifesti, radio, stampa, televisione). 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 Collesano dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, al numero: _____

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 Collesano 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 Collesano 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, a 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 riguardino 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 Collesano, 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);
- opuscoli informativi;
- campagne promozionali.

Utilizzando tali strumenti, il Comune si impegna a:

- garantire a tutti gli utenti una copia della Carta del servizio idrico;
- 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 dì 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 N03;
• ammoniaca in mg/l dj NH4;
• cloruri in mg/l di CI.
• 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 pèr gli usi non potabili dell’acqua erogata e 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 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 e esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene li rapporto commerciale (contratti, volture, 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 delle 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 Collesano effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta e 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 almeno semestrale e con calendario definito con la Ditta specializzata esecutrice delle analisi, nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Comune di Collesano 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 Collesano 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'ufficio reclami 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 _____, oppure tramite e-mail _____ o via fax al n. _____

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 richiamo 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 la indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico dell'Ufficio Comunale.
I clienti 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 1e 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 accreditamento 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 dei servizio idrico integrato";

• delle disposizioni dettate dall'Autorità dell'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (AEEGSI), oggi A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) .

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.)	0921
Richiesta rimborso	0921
Chiarimenti bollette	0921
Comunicazione letture contatore	0921
Segnalazioni varie	0921

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	2.2 - 2.2
Svolgimento delle pratiche per via telefonica	Giorni e relativo orario di disponibilità al servizio	Dal Lunedì al Venerdì dalle h 11,00 alle h 13,00	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 o tramite banca, come riportato in bolletta	2.6
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	
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto allo 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	3 minuti	2.3
Risposta alle richieste scritte	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento 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 documentazione da parte dell'utente	30 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	30 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	30 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	10 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	30 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	semestrate	4.1
Lettura contatori	Periodicità	semestrate	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 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 (riduzione della fornitura)	Tempo minimo intercorrente dal sollecito di pagamento alla riduzione della fornitura	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	30 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
Morosità (riavvio successivo a sospensione)	Tempo massimo intercorrente dal pagamento del debito da parte dell'utente moroso al riavvio del servizio	3 ore, 24 ore e 48 ore a seconda del tipo di problema	5.4

MODULO UNICO PER RECLAMI□RIMBORSI□SEGNALAZIONI

(da compilare nelle parti di interesse□

Spett□

Comune di Collesano (PA)

via_____

Fax: _____

e-mail _____

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 chela risposta sia inviata al seguente indirizzo□barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi9:

- Via fax al seguente numero: 091 ……
- 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 dl cui all'art 13 del DLgs 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 dl Compilare le tabelle che seguono e di trasmettere le stesse al Comune di Collesano in uno dei seguenti modi:

1 - Per POSta al seguente indirizzo: Comune di Collesano □Via…….

2 - Fax: ……..

3 - e_mail: …….

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: ……..

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 da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

bassa alta

12345678910

……..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 a10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici

bassa alta

12345678910

……..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

12345678910

……..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 ……indicando 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

12345678910

……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

12345678910

…..Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale

…..Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta

Grazie per la collaborazione.

Appendice

GLOSSARIO

Acqua potabile: è l'acqua avente caratteristiche idonee al consumo umano secondo le disposizioni della normativa vigente;

Allacciamento idrico: collegamento fra la condotta dell'acquedotto pubblico ed il punto di consegna dell'acqua all'Utente o a più Utenti;

Ambito Territoriale Ottimale: è l'ambito territoriale nel quale sono erogati in modo unitario i servizi inclusi nel Servizio Idrico Integrato; corrisponde alla Provincia di Palermo;

***Autolettura*:** è la rilevazione da parte dell'Utente e la successiva comunicazione al Gestore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore;

Carta del Servizio idrico: è il documento nel quale sono fissati gli impegni del Gestore nei confronti degli Utenti del Servizio Idrico;

Categoria d'uso (dell'acqua): è la categoria alla quale è assegnato un contratto di fornitura in relazione all'utilizzo prevalente dell'acqua ed alla quale è applicata una specifica tariffa;

Conguaglio: è il procedimento contabile mediante il quale è garantita una corretta ripartizione del consumo d'acqua effettuato nell'arco di un determinato periodo e della corretta applicazione delle relative tariffe;

Connessione stradale: è il termine impiegato per designare l'allacciamento idrico in quanto, di norma, costituita da condotta collocata su strade pubbliche;

Contatore: è lo strumento per la misurazione della quantità dell'acqua erogata;

Deposito cauzionale: è l'importo che è versato dall'Utente, a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti al Gestore;

Disattivazione (dell'utenza): è la sospensione della fornitura, con sigillatura o rimozione del contatore;

Disdetta (del contratto): è la richiesta fatta dall'Utente di cessazione del contratto, alla quale segue la conclusione del rapporto d'utenza con il titolare del contratto stesso;

Gestore: è il soggetto che esercita l'attività di gestione del Servizio Idrico;

Impianti interni o impianti privati: le condotte e gli impianti di acquedotto posti all'interno delle proprietà degli Utenti; partono da un punto ben determinato dal Regolamento (contatore o pozzetto

Lettura del contatore: è la rilevazione, da parte del Gestore, dei dati espressi del contatore intestato all'Utente;

Limitatore di portata: è l'apparecchiatura in grado di limitare i quantitativi d'acqua prelevabili nel tempo dall'acquedotto;

Livello di pressione: valore della pressione esercitata dall'acqua contenuta all'interno della condotta, espressa in bar o in metri di colonna d'acqua;

Penalità: è la somma in denaro che l'Utente è tenuto a pagare al Gestore per determinate violazioni del contratto e/o del Regolamento;

Perdita occulta: è un guasto non rilevabile con la normale cura del buon padre di famiglia che interviene a valle del contatore e che provoca la dispersione della risorsa idrica;

Presa stradale o presa: è la derivazione d'allacciamento da una condotta di distribuzione appartenente all'acquedotto pubblico fino al punto di consegna all'Utente o a più Utenti, posta, di norma, in sede stradale;

Prestazioni ordinarie (del Gestore): sono le prestazioni incluse nel Servizio Idrico e compensate al Gestore dalla Tariffa del Servizio medesimo in rapporto alla quantità d'acqua prelevata dall'acquedotto pubblico o da fonti diverse di rifornimento;

Prestazioni accessorie (del Gestore): sono le ulteriori prestazioni fornite dal Gestore a richiesta dell'Utente e compensate con corrispettivi non inclusi nella tariffa del Servizio Idrico Integrato;

Preventivo: è la comunicazione fatta dal Gestore al richiedente un allacciamento idrico o fognario riguardo alla spesa prevista a carico del richiedente stesso per la realizzazione, la modifica o la sostituzione dell'impianto destinato alla fornitura delle prestazioni di competenza del Gestore;

Punto di consegna (dell'acqua): è la posizione in cui il Gestore provvede alla fornitura dell'acqua nella conduttura dell'impianto privato del titolare del contratto.

d’utenza. Si considera individuato in corrispondenza della sezione di uscita del contatore, dopo la valvola d’arresto;

Riattivazione: è il ripristino della fornitura d’acqua nel punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa effettuata dal Gestore per uno dei motivi di sospensione di cui al presente Regolamento;

Richiesta d’allacciamento idrico: è la richiesta dell’interessato con cui è avviata la pratica per la preventivazione o per l’esecuzione dei lavori necessari alla fornitura d’acqua in base a specifico contratto di fornitura;

Sanzioni pecuniarie amministrative: sono le somme in denaro dovute dall’Utente all’Autorità competente all’irrogazione ed all’incasso a seguito dell’accertamento di violazioni di norme di legge o di altre disposizioni;

Sigillo di garanzia: segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare eventuali violazioni o manomissioni;

Sospensione **della fornitura**: è la temporanea interruzione dell’erogazione dell’acqua;

Subentro nel contratto: si ha subentro nel contratto quando interviene una causa che porta alla successione nel contratto stesso;

Tariffario: è l’elenco degli oneri e dei prezzi relativi a determinate prestazioni, ordinarie ed accessorie, nonché ad indennizzi e penalità relative ai servizi erogati dal Gestore;

Titolare del contratto: è la persona, fisica o giuridica, cui è intestato il contratto di fornitura e che quindi gode di tutti i diritti e risponde di tutti gli obblighi previsti dal contratto medesimo e dal presente Regolamento;

Utente: persona fisica o giuridica, che ha stipulato un contratto con il Gestore o che, anche in assenza di contratto, usufruisce dei servizi erogati dal Gestore;

Voltura dell’utenza idrica: variazione della titolarità del contratto di fornitura, nel caso in cui il titolare faccia disdetta del contratto ed a lui succeda un nuovo titolare.

Collesano li _____

Ing. Vincenzo Stagno

_____

(Determina n° 478 del 04.06.2019)