



COMUNE DI TORELLA DEL SANNIO

PROVINCIA DI CAMPOBASSO

*C.A.P. 86028 – Torella del Sannio – Via San Giovanni, 10 – Tel. 0874 76204/768904 – Fax 0874 76725
C.F. 80000130700 – P.I. 00225330703 - e-mail comune.torelladelsanniocb@legalmail.it*

**CARTA DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO**

Approvata con Deliberazione del Sindaco n. 11 del 11.03.2015



COMUNE DI TORELLA DEL SANNIO

PROVINCIA DI CAMPOBASSO

C.A.P. 86028 – Torella del Sannio – Via San Giovanni, 10 – Tel. 0874 76204/768904 – Fax 0874 76725
C.F. 80000130700 – P.I. 00225330703 - e-mail comune.torelladelsanniocb@legalmail.it

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ARTICOLO 1 – PREMESSA E DEFINIZIONI

Il Comune di Torella del Sannio, gestore del servizio di distribuzione idrica per il territorio comunale, ha elaborato la “Carta del Servizio idrico integrato”, che definisce gli impegni che il Comune assume nei confronti degli utenti con l’obiettivo di contribuire a migliorare sia la qualità dei servizi forniti che il rapporto con gli utenti.

Essa è uno strumento operativo che ha per scopo di garantire a tutti i cittadini-utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Essa, inoltre, fissa i principi e i criteri per l’erogazione del servizio e costituisce l’elemento integrativo dei contratti di fornitura, prefiggendosi il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- **Miglioramento della qualità dei servizi forniti:**

- continuità e regolarità dell’erogazione;
- facilità nella stipula del contratto;
- rapidità dei tempi di allacciamento;
- correttezza nella misurazione dei consumi;
- correttezza nella fatturazione dei consumi;
- facilità nel pagamento delle bollette;
- rapidità del ripristino del servizio in caso di guasto.

- **Miglioramento del rapporto tra gli utenti e l’ente fornitore:**

- completa ed accessibile informazione all’utente;
- norme di comportamento del personale.

La Carta del Servizio assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull’operato dell’ente gestore.

Il Comune provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della Carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni di categoria, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti e degli obblighi derivanti dalla Carta medesima. Si impegna altresì, a rendere disponibile all’utente la Carta del Servizio Idrico, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell’utente medesimo.

Ai fini della presente carta si applicano le seguenti definizioni:

* **“Servizio idrico integrato”** è l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;

* **“Gestore”** è il Comune di Torella del Sannio che ha la gestione del servizio di distribuzione idrica e di pubblica fognatura;

* **“Utente”** è il fruitore finale allacciato alla rete, di tutto o parte del Servizio Idrico Integrato, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato il contratto di utenza;

* **“Standard di qualità”** è il livello di qualità riferito alla prestazione da garantire all'utente.

La presente carta si riferisce:

per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

a) Uso domestico, ovvero uso a scopo potabile ed igienico dei privati e delle pubbliche amministrazioni;

b) Uso non domestico, tutte le altre forniture diverse da quelle domestiche;

per il servizio di fognatura:

a) agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

ARTICOLO 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici, e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità costi ed altri. Ma, si conviene, che un dato univocamente riconosciuto è il grado di soddisfazione dell'utente. Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di far valere i suoi diritti, ma anche per il Comune al fine di offrire servizi migliori:

1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

- Le regole riguardanti il rapporto contrattuale fra l'Ente Gestore ed i propri utenti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il Comune si impegna ad assumere le più opportune iniziative per consentire un'adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di ufficio sia nei rapporti indiretti, da parte di utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali;
- Garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

2. Imparzialità

- Il Comune si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

3. Continuità del servizio

- Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata;
- qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, per quanto possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo.
- In ogni caso il gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché siano limitati al massimo i disagi agli utenti e a predisporre misure alternative per la fornitura di acqua in caso di interruzioni protratte nel tempo.

4. Partecipazione

- L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami, presso gli uffici accessibili al pubblico o sul sito internet del Comune e a ricevere in ogni caso una risposta;
- Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il gestore garantisce la identificabilità del personale e individuano i responsabili delle strutture.

5. Cortesia

- Il Comune di Torella del Sannio si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

6. Efficacia ed efficienza

- Il Comune di Torella del Sannio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

- Il personale a diretto contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con essi una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza e a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'utente inutili attese e disagi. Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto contrattuale (lettere, contratti, bollette) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

ARTICOLO 3 - INFORMAZIONI AGLI UTENTI

- Possono essere richieste al Comune di Torella del Sannio, le indicazioni sulla corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge, con i valori caratteristici indicativi ed parametri relativi all'acqua distribuita;
- Il Comune è tenuto a fornire informazioni sulle procedure e sulle iniziative che possano interessarli e sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio;
- Attraverso il Regolamento di fornitura e distribuzione dell'acqua potabile, nonché tramite specifiche periodiche comunicazioni trasmesse agli utenti, l'ente erogatore del servizio, rende note le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le parti;
- Comunica informazioni sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura dei contatori, nonché sulla periodicità delle bollettazioni;
- Informa gli utenti circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- Rende note, negli uffici accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- Predisporre le procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- Si avvale di servizi telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, voltture, informazioni sui pagamenti, allacciamenti, cessazioni, ecc.);
- In caso di inevitabili interruzioni per lavori programmati sulle reti, il gestore si impegna ad informare i cittadini interessati sulle cause del disagio ed i tempi di ripristino della normalità;
- Assicura inoltre un servizio di informazione relativo al gestore ed alla generalità dei servizi; con la diffusione di materiale istituzionale di comunicazione integrata;

- Si impegna altresì, nell'ambito del piano di informatizzazione, ad istituire il servizio di informazione in rete, predisponendo un sistema di comunicazione attraverso il proprio sito internet, dove è possibile inoltrare quesiti oppure avere direttamente risposte;
- Assicura rapporti costanti con tutti gli organi di informazione del territorio;
- Cura la funzionalità degli Uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo in particolare l'accesso dell'utenza per via telefonica e telematica;
- Garantisce le modalità di accesso agli atti, in conformità a quanto disposto dalla legge 7 agosto 1990, n.241 e dal D.P.R. 27 giugno 1992, n.352, in quanto applicabili e per quanto previsto dai Regolamenti interni, nel rispetto delle vigenti norme sul trattamento dei dati personali ai sensi della legge 675/96 e successive integrazioni e modifiche;
- Attua la vigente normativa in materia di autocertificazione (DPR 445/2000).

ARTICOLO 4 - ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Il Comune si impegna ad ampliare, per quanto possibile l'apertura al pubblico degli uffici preposti per lo svolgimento delle normali operazioni contrattuali. Allo scopo di agevolare l'utente è possibile, rivolgersi agli uffici comunali nei giorni e negli orari di seguito specificati:

- Servizio acquedotto con sede in Torella del Sannio alla Via San Giovanni 10, telefono n. 0874/76204, esso è disponibile negli orari d'ufficio per segnalazione guasti e per qualsiasi altra informazione inerente il contratto di fornitura idrica.
- giorni di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00, lunedì e mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 18,30.

ART. 5 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

• Lettura del contatore

La lettura del contatore avviene di norma una volta l'anno per ogni utenza, fatta salva l'accessibilità dei misuratori. Nel caso l'utente non sia reperibile al momento della lettura, è rilasciata una cartolina con indicazione del numero telefonico cui poter comunicare la propria auto lettura.

Qualora, effettuata la lettura del misuratore, venisse ravvisato una significativa variazione rispetto ai consumi effettuati dall'utente negli anni precedenti, esso verrà tempestivamente informato per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

• Bollettazione

Il Comune emette di norma una unica bollettazione annuale contenente il totale dei corrispettivi contrattuali dovuti, anche relativamente ad i canoni di depurazione e fognatura, con la possibilità del pagamento in unica soluzione o in due rate alle scadenze indicate, tramite gli allegati bollettini di conto corrente postale, ovvero tramite bonifico bancario o altra forma di pagamento.

Essa è basata sulla rilevazione annuale, da parte di personale dell'ente, dei consumi registrati dal misuratore idrico in dotazione all'utente.

L'utente elegge il domicilio nel luogo della fornitura o del recapito delle bollette ove richiesto;

• Trasparenza del documento di bollettazione

Al fine di migliorare la leggibilità di bollettazione il Gestore si avvale del formato di stampa standard dei fogli A4, le informazioni in bolletta devono essere chiare e scritte in linguaggio facilmente comprensibile.

Su specifica richiesta dell'interessato il Comune garantisce la possibilità di inviare le bollette al recapito indicato dall'utente.

Il documento di bollettazione adempie agli obblighi posti dalle normative relative alla protezione dei dati personali.

In particolare alle informazioni relative all'importo, alla scadenza, al consumo e al periodo di bollettazione, verrà dato particolare rilievo grafico anche tramite l'utilizzo di caratteri facilmente leggibili.

- **Rettifiche delle bollettazioni**

La bollettazione avviene con sistemi informatici ed è soggetta a controlli e verifiche.

Qualora vengano evidenziati e/o commessi errori per difetto o per eccesso, si provvede d'ufficio alla correzione degli stessi ed alla emissione del corrispondente conguaglio in addebito o accredito, eventuali rimborsi saranno effettuati con accredito sulla successiva bollettazione.

Nel caso in cui l'utente ritenga che vi siano degli errori nella bollettazione dei consumi, può rivolgersi agli uffici preposti del Comune, prima della scadenza del pagamento della bolletta. Dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, se non sarà necessario un sopralluogo specifico, il competente ufficio comunale, si provvederà al ricalcolo della bolletta in questione, entro il termine di trenta giorni dalla richiesta.

- **Verifica del contatore**

In qualsiasi momento l'utente può chiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore.

Il Comune, gratuitamente, si impegna, tramite i propri dipendenti, a effettuare tale verifica.

Nel caso si accerti un effettivo guasto il comune sostituisce il contatore e provvede a revisionare la bolletta emessa sulla base della ricostruzione dei consumi dell'utente, entro il termine di trenta giorni dalla richiesta, salvo ulteriori, specifiche, verifiche ed accertamenti.

- **Ritardato pagamento e morosità**

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato nella stessa, ovvero alla scadenza delle rate previste, anche con modalità di pagamento on-line, previa concreta attivazione del servizio.

Trascorsi almeno 30 giorni dalla scadenza della bolletta il Comune provvede a costituire in mora l'utente, mediante raccomandata o notifica di apposito atto, con la indicazione dell'importo dovuto e la applicazione degli oneri accessori (penale ed interessi legali), nello stesso atto di costituzione in mora verrà accluso un bollettino di conto corrente postale per il pagamento della bolletta rimasta insoluta ed il preavviso circa i termini e le modalità relativi alla eventuale sospensione della fornitura idrica.

Ai fini della tutela degli utenti a basso reddito, il Comune prevede forme di pagamento rateizzato del debito, qualora l'utente ne faccia espressamente richiesta.

ARTICOLO 6 - CONTINUITA' DEL SERVIZIO

- Il Comune (gestore) fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati.
- Il Comune garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità per recepire tempestivamente segnalazioni di guasti che arrecassero pericolo per la pubblica incolumità.

ARTICOLO 7 – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Fattori di qualità Indicatori di qualità Standard

ALLACCIO ACQUEDOTTO

AUTORIZZAZIONE ALL'ALLACCIO

Tempo massimo tra la data di ricezione da parte del Comune della richiesta documentata del cittadino e la consegna dell'autorizzazione all'allaccio al richiedente, n.20 gg. Lavorativi.

TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO

A cura dell'utente come previsto dall'art. 7 del regolamento per la concessione dell'acqua potabile.

TEMPO PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la sua attivazione, n.10 gg. lavorativi dalla data in cui l'utente ha eseguiti i lavori previsti dall'art. 7 del regolamento per la concessione dell'acqua potabile.

TEMPO PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Tempo massimo tra la data del ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura n.10 gg. lavorativi.

TEMPO PER LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITA'

Tempo massimo per la riattivazione della fornitura all'utente moroso che provvede al saldo dei pagamenti insoluti n.1 gg. lavorativo.

ALLACCIO FOGNA

AUTORIZZAZIONE ALL'ALLACCIO

Tempo massimo tra la data di ricezione da parte del Comune della richiesta documentata del cittadino e la consegna dell'autorizzazione all'allaccio al richiedente, n.20 gg. Lavorativi.

TEMPO DI ESECUZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

A cura dell'utente.

ARTICOLO 8 – DISPOSIZIONI FINALI

- La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta alle Associazioni degli Utenti del Servizio, previa adozione della stessa. Le Associazioni potranno, eventualmente, proporre modifiche e/o integrazioni.
- Essa entra in vigore a decorrere dalla pubblicazione della stessa sul sito istituzionale dell'Ente.
- Gli Utenti saranno comunque e sempre portati a conoscenza delle eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi di cui l'Ente è dotato.