



COMUNE DI MONTERODUNI

Provincia di Isernia

Cod. Fisc. 80001790940

Part. IVA 00201720943

telefono 0865/491586

Piazza Municipio

telefax 0865/491391

Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta

N. 6 del 31-08-2020

Oggetto: ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'anno duemilaventi il giorno trentuno del mese di Agosto dalle 12:10 negli uffici comunali

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO DOTT.SSA GIUSEPPINA FERRI

Con l'assistenza del SEGRETARIO COMUNALE DOTT. PASQUALE DE FALCO, procede alla trattazione dell'oggetto sopra indicato.

CON I POTERI DELLA GIUNTA COMUNALE

VISTI

- il D.P.C.M., 29 aprile 1999, "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato*";
- il Decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito con modifiche nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 con il quale all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (prima AEEG, dopo AEEGSI, adesso Arera Autorità per la Regolazione di Energia, Reti e Ambiente) sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici al fine di determinare il metodo tariffario per il settore idrico;
- il D.P.C.M. 20/07/2012, con il quale sono stati delineati i poteri dell'AEEG in materia di servizio idrico, stabilendo, inoltre all'articolo 3 lettera f) che la medesima può irrogare sanzioni nel caso in cui non si adempia agli obblighi in materia di tariffe idriche;

DATO ATTO

- che questo Ente gestisce in economia il Servizio Idrico Integrato (SII);
- che il Comune risulta sprovvisto di Carta dei Servizi per il SII;

EVIDENZIATO che in base alle disposizioni formulate dell'ARERA sono escluse dall'aggiornamento tariffario le gestioni che alla data del 31 gennaio 2016 non abbiano adottato la Carta dei Servizi per il SII;

CONSIDERATO che il permanere di tale situazione potrebbe determinare la mancata possibilità di adeguare le tariffe del servizio idrico oltre all'irrogazione di sanzioni da parte della preposta Autorità;

ESAMINATA l'allegata "*Carta dei Servizi per il SII*" predisposta dal competente Responsabile di settore e rilevata la necessità di procedere alla sua adozione;

RICHIAMATO l'art. 48 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e ss.mm.ii.;

VISTI i pareri favorevoli espresso dal Responsabile del Settore competente per quanto concerne il profilo della regolarità tecnica, e la regolarità e correttezza amministrativa, nonché dal Responsabile del Settore Economico finanziario, ai sensi degli artt. 49 e 147 bis del D.L.vo 18/08/2000, n. 267, come modificati dal D.L. n. 174/2012, convertito con modificazioni in legge 7 dicembre 2012, n. 213;

VISTO il D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e ss.mm.ii.;

VISTO il vigente Statuto del Comune;

DELIBERA

la premessa narrativa costituisce parte integrante e sostanziale della presente Deliberazione, come anche tutti gli atti e documenti allegati;

ADOTTARE l'allegata Carta dei Servizi per il Sistema Idrico Integrato;

DISPORRE la pubblicazione della Carta dei Servizi sul sito istituzionale dell'Ente;

DARE MANDATO al Responsabile del Settore competente all'adozione dei provvedimenti conseguenti all'approvazione della carta dei servizi, ivi compreso l'invio di copia della presente deliberazione all'ARERA;

DICHIARARE stante l'urgenza di provvedere, al fine di ottemperare alla vigente normativa, il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267.

Letto, approvato e sottoscritto.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
DOTT.SSA GIUSEPPINA FERRI

IL SEGRETARIO COMUNALE
DOTT. PASQUALE DE FALCO

CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

Il Sottoscritto SEGRETARIO COMUNALE, certifica che la presente deliberazione:

| X | - è divenuta esecutiva poiché dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134 comma 4 del D.lgs n. 267/2000);

| | - diventerà esecutiva decorsi 10 (dieci) giorni dalla pubblicazione (art. 134 comma 3 del D.lgs n. 267/2000).

Monteroduni, 31-08-2020

IL SEGRETARIO COMUNALE
DOTT. PASQUALE DE FALCO

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.



COMUNE DI MONTERODUNI

Provincia di Isernia

Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta AREA TRIBUTI

OGGETTO: ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

Si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1, e 147 bis, comma 1, D.Lgs. 267/2000 parere di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa:

FAVOREVOLE

CONTRARIO

Monteroduni, 24-08-2020

**IL RESPONSABILE
AREA TRIBUTI
ARCH. ITALIA BIELLO**

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.



COMUNE DI MONTERODUNI

Provincia di Isernia

Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta AREA TRIBUTI

OGGETTO: ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE

Si esprime, ai sensi dell'art. 151, co. 4°, D. Lgs. 267/2000 parere di regolarità contabile:

FAVOREVOLE

CONTRARIO

Monteroduni, 24-08-2020

**IL RESPONSABILE
AREA TRIBUTI
DOTT. PASQUALE DE FALCO**

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.



COMUNE DI MONTERODUNI

Provincia di Isernia

Cod. Fisc. 80001790940

Part. IVA 00201720943

telefono 0865/491586

Piazza Municipio

telefax 0865/491391

@DesTipoAtto

N. @NumeroD del @DataD

Oggetto: ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

(art.32, co. 1 della Legge n.69 del 18 giugno 2009)

Si certifica che il presente atto è affisso all'Albo Pretorio On Line di questo Comune in data odierna per @GGPubblicazioneAtto giorni consecutivi.

@LuogoFirmaDelibe, 07-09-2020

IL @CaricaUtenteLoggato

@QualificaUtenteLoggato @NomeUtenteLoggatoNC



COMUNE DI MONTERODUNI

PROVINCIA di ISERNIA

*Piazza Municipio n. 1 – 86075 Monteroduni (IS)
0865491586 fax 0865491391*

*Cod.Fisc. 80001790940 Tel.
P.IVA 00201720943*

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO CARTA DEI SERVIZI

In vigore dal -----

Sommario

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

4.6	VERIFICA DEL CONTATORE	11
5	STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	12
5.1	CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA	12
5.2	DEROGHE.....	12
5.3	TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA	12
5.4	PRONTO INTERVENTO	12
5.5	CRISI IDRICA	13
6	SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE	13
7	INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	13
7.1	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI.....	13
7.2	TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE	15
8	TUTELA DEGLI UTENTI	15
8.1	CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE.....	15
8.2	GESTIONE DEI RECLAMI	15
8.3	CONTROLLI ESTERNI	16
8.4	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ 16	
8.5	RICHIESTE DI RIMBORSO	16
9	VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	17
10	SINTESI DELLA CARTA.....	18
10.1	SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE	18
10.2	SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	18
10.3	SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE.....	19
10.4	SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	19
10.5	SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO	20

PREMESSA

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

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

La stessa fissa i principi e criteri per l’erogazione del servizio e costituisce parte integrante del contratto di utenza, stipulato tra il Comune di Monteroduni (IS) e i singoli utenti.

La Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

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

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

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

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

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

Il Cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi attraverso pubblicazione della medesima sul sito internet, all’indirizzo www.comune.monteroduni.is.it.

Le revisioni periodiche che saranno apportate alla Carta verranno rese pubbliche sul sito internet del Comune.

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nei regolamenti per la gestione del servizio di distribuzione dell’acqua potabile e del servizio di fognatura in revisione corrente, che costituiscono insieme alla presente Carta, parte integrante e allegato del contratto di somministrazione.

1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL’ATTIVITA’ COMUNALE

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

1.1 EGUAGLIANZA

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

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

1.2 IMPARZIALITA’ DI TRATTAMENTO

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

1.3 CONTINUITA’ DEL SERVIZIO

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

1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

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

Responsabili dei procedimenti e le motivazioni dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione.

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

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

2.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

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

- Uffici Comunali

Indirizzo: Piazza Municipio n. 1 – 86075 Monteroduni (IS)

Telefono: 0865 491586

Ricevimento: Lunedì e Mercoledì: 09:00- 12:00

e mail: monteroduni.scarduzioa@virgilio.it

Pec: comune.monteroduni@pec.it

Sito internet: <http://www.comune.monteroduni.is.it/>

2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO

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 determinabile sulla base dell'affluenza giornaliera.

2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA

Gli utenti possono chiamare i numeri sopra riportati dal Lunedì al Venerdì (festivi esclusi) dalle ore 9.00 alle ore 12.30. Telefonicamente è possibile:

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

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 dello stesso.

2.5 MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso gli uffici postali di tutto il territorio nazionale.

2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI

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

- percorsi agevolati e preferenziali e priorità assoluta negli uffici per disabili e anziani.

2.7 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alla rateizzazione delle fatture secondo le modalità fissate nel Regolamento Comunale delle Entrate Comunali. Le predette condizioni dovranno essere dimostrate attraverso presentazione di modello ISEE e certificato medico.

2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale incaricato dal Comune concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente. 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

Il Comune fissa i tempi di prestazione di seguito indicati ma, nell'ipotesi in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Comune comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio. I tempi di prestazione sono espressi in giorni lavorativi.

3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO

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

Livello di qualità: 10 giorni dalla richiesta.

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

3.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO

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

Livello di qualità: 15 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

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

3.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

3.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE

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

Livello di qualità: 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 è comunicata agli uffici competenti dal cittadino (auto-lettura) con frequenza annuale ed entro il 31 agosto. Qualora entro la data indicata non pervenga al Comune la lettura del contatore e sia possibile effettuare la stessa in quanto il contatore è posizionato all'esterno, entro i 60 giorni successivi un addetto del Comune provvederà a leggere il contatore, qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore in quanto posizionato all'interno, l'incaricato lascerà nella cassetta della posta un'apposita cartolina.

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

- consegna presso lo sportello utenti;
- via mail: monteroduni.scarduzioa@virgilio.it

3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE

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

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

Il Comune 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 FATTURAZIONE

La fatturazione viene effettuata con periodicità annuale e decorre dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del servizio. I consumi fatturati sono riferiti all'anno precedente quello di emissione della fattura e con il sistema di n. 2 rate.

Le bollette relative ai periodi in cui non si rileva la lettura dei contatori sono calcolate sulla base del consumo storico-statistico del periodo precedente.

4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE

Il Comune garantisce idonea pubblicità ad ogni variazioni tariffaria 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.

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.

In caso di mancato pagamento della fattura 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 risoluzione 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 riacciamento della presa.

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

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

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

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

4.6 VERIFICA DEL CONTATORE

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 sulla base di quanto indicato nel Regolamento per la gestione del Servizio Idrico Integrato ed accreditare l'importo fatturato in eccesso (se la bolletta è già stata pagata). Il rimborso, comunque, viene fatto limitatamente all'ultimo periodo di consumo.

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

Nel caso in cui la verifica stabilisca che nessun guasto è imputabile al contatore, poiché lo stato di taratura del contatore rientra nei limiti di tolleranza, l'utente dovrà pagare la fattura contestata ed un importo pari a € 15,00 a titolo di rimborso spese della verifica medesima che verrà addebitato in bolletta.

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

5 STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

5.1 CONTINUITÀ E SERVIZIO D'EMERGENZA

Il Comune fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

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.

5.2 DEROGHE

Per 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 avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici (manifesti). 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 non dispone di un servizio di Pronto Intervento.

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

7 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

7.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI

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

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Comune, 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;

Utilizzando tali strumenti, il Comune si impegna a:

- rendere noto agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti;
- portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta;
- informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge;
- rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti per gli usi non potabili dell'acqua erogata;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori;
- informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione;
- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, 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 e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

7.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE

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

8 TUTELA DEGLI UTENTI

8.1 CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono con frequenza almeno bimestrale senza costi per l'utente. Tali risultati saranno visibili 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 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 e-mail monteroduni.scarduzioa@virgilio.it.

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 l'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 alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

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

8.3 CONTROLLI ESTERNI

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

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

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

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

8.5 RICHIESTE DI RIMBORSO

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

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

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

Nell'ipotesi in cui non sia possibile portare a compensazione sulle successive bollette l'importo a credito si procederà al rimborso dello stesso.

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

9 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

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

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

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

Per quanto concerne gli standard minimi di qualità, il servizio di misura di utenza nell’attività di acquedotto (inclusi gli obblighi di installazione, la manutenzione e la verifica dei misuratori di utenza, gli obblighi di raccolta delle misure, di autolettura e di archiviazione dei dati), gli obblighi di registrazione e di comunicazione all’Autorità delle informazioni sulla misura di utenza e per quanto non espressamente disciplinato sulla Carta, si rimanda alle disposizioni dettate dall’ARERA attraverso le proprie apposite deliberazioni. Si tenga conto in particolare modo della deliberazione ARERA 655/2015 relativa alla Regolazione della Qualità contrattuale del servizio idrico integrato, e alla deliberazione ARERA 218/2016 che detta le disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale.

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.)	0865 491586
Richiesta rimborso	
Chiarimenti bollette	
Comunicazione letture contatori	
Segnalazioni varie	

10.2 SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Apertura degli sportelli al pubblico	Giorni di apertura e relativo orario	Riportati sul sito internet	2.1 – 2.2
Svolgimento delle pratiche per via telefonica	Giorni e relativo orario di disponibilità al servizio	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30	2.3
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell’eventuale onere a carico dell’utente	Bollettino postale e/o tramite banca.	2.5
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia di strumenti di supporto per categorie di utenti particolari	Percorsi preferenziali	2.6
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	30 giorni	8.2

	data di spedizione della risposta motivata all'utente		
--	---	--	--

10.3 SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'Utente	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	Annuale	4.1
Lettura contatori	Periodicità	annuale	4.1
Rettifiche di fatturazione (comunicazione esito verifica)	Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica dell'utente e la data di Comunicazione dell'esito delle verifiche all'utente	30 giorni	4.4
Rettifiche di fatturazione (restituzione pagamenti in eccesso)	Tempo massimo intercorrente tra la data di comunicazione all'utente dell'esito delle verifiche e la data di restituzione dei pagamenti in eccesso	180 giorni	4.4
Morosità (avviso bonario)	Tempo minimo intercorrente dalla scadenza della fattura all'avviso bonario	60 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 (risoluzione del contratto)	Tempo minimo intercorrente dalla sospensione della fornitura alla risoluzione del contratto	60 giorni	4.5
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	30 giorni	3.7

10.5 SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

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

MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

Spett. Comune di Monteroduni
Piazza Municipio, 1
86075, Monteroduni (IS)
e-mail: monteroduni.scarduzioa@virgilio.it
pec: comune.monteroduni@pec.it

Io sottoscritto/a nome cognome _____
indirizzo di fornitura _____
telefono _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

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

- A _ Errori di fatturazione
- B _ Altro reclamo:
- C _ Note al reclamo:

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

- via fax al seguente numero:
- via e-mail al seguente indirizzo:
- con lettera al seguente indirizzo:

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

.....
.....
.....
.....

PARTE SECONDA: RIMBORSI

Nell'ipotesi in cui non sia possibile portare a compensazione sulle successive bollette l'importo a credito, per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

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

└ **Bonifico bancario:**

Banca (nome e sede)

IBAN

beneficiario:

└ **Bonifico postale:**

posta (sede)

CAB ABI CIN C/Cn.....

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