

REG. DELIB. N. 11 DEL 31-01-2018



COMUNE DI MONTEROSSO ALMO

(Libero Consorzio Comunale di Ragusa)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE - ORIGINALE

OGGETTO: Approvazione Carta del Servizio Idrico Integrato

		PRESENTI	ASSENTI
SALVATORE PAGANO	Sindaco	<u>X</u>	<u> </u>
DIBENEDETTO SALVATORE	Assessore	<u>X</u>	<u> </u>
DIBENEDETTO GAETANO	Assessore	<u>X</u>	<u> </u>
SCOLLO MARIA GRAZIA	Assessore	<u> </u>	<u>X</u>

L'anno duemiladiciassette addì trentuno del mese di Gennaio alle ore 13.00 e s.s.
nella Residenza Municipale a seguito di regolare invito, si è riunita la Giunta Municipale.
Accertata la sussistenza del numero legale assume la Presidenza il
Sindaco Dott. Salvatore Pagano con l'assistenza del Vice Segretario Comunale
Dott. Salvatore Iucolano

LA GIUNTA MUNICIPALE

Esaminata la proposta del Responsabile Area Economico Finanziaria avente ad oggetto: *"Approvazione Carta del Servizio Idrico Integrato"* nel testo allegato facente parte integrante e sostanziale del presente atto;

Ritenuto opportuno provvedere in merito con urgenza;

Visto il vigente Regolamento degli Uffici e dei Servizi;

Vista la L.R. 44/91 e ss.mm. ii.;

Vista la L.R. 48/91 e ss.mm. ii.;

Visto l'O.R.EE.LL. vigente in Sicilia ed il relativo Regolamento di esecuzione;

Visto il vigente Statuto Comunale;

Visto il D.Lgs. 267/2000;

Visto il Bilancio di previsione 2017/2019;

Con voti favorevoli unanimi espressi nelle forme previste dalla legge;

DELIBERA

Di approvare la superiore proposta, allegata alla presente deliberazione, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto

Di dichiarare il presente atto urgente ed immediatamente esecutivo con separata ed unanime votazione

COMUNE DI MONTEROSSO ALMO

(Provincia di Ragusa)

GIUNTA MUNICIPALE

Ufficio Proponente: _____

L'Assessore Proponente: _____

OGGETTO: Approvazione Carta del Servizio Idrico Integrato

Il Resp. Dell'Area Ec.-Finanziaria



COMUNE DI MONTEROSSO ALMO

PROVINCIA DI RAGUSA



Proposta di Deliberazione

OGGETTO: approvazione Carta del Servizio Idrico Integrato

Il Responsabile dell'Area Economico-Finanziario

Premesso che:

- con D.P.C.M. del 29.04.1999 ad oggetto: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" è stata introdotta la Carta del servizio idrico quale strumento principale atto a regolare i rapporti tra l'ente erogatore ed i cittadini utenti ed al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi;
- la carta dei servizi, ai sensi della direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – emanata al fine di tutelare le esigenze dei cittadini ed al fine di assicurare il rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione dei servizi deve uniformarsi – e del D.P.C.M. 29 aprile 1999, il quale, nel fornire lo schema-tipo della Carta del servizio, specifica che "all'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico";
- detto documento, finalizzato all'erogazione di un servizio a tutela dei diritti dei consumatori, in conformità ai principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissa anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio che miri alla qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, nonché al miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;
- con il decreto legge n. 201/2011 convertito con modificazioni nella legge n. 214/2011, sono state attribuite all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (A.E.E.G. poi AEEGSI, adesso ARERA Autorità per la Regolazione di Energia, Reti e Ambiente) anche le competenze in materia di servizi idrici al fine di determinare il metodo tariffario per il settore idrico;

VISTO

- la Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- il DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- il decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";

- il D. Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 “disposizioni sulla tutela delle acque dall’inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dall’inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole” e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- il D. Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;
- nella Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l’azione comunitaria in materia di acque;
- D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo);
- Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE;
- la Delibera ARERA (ex AEEGSI) n. 655/2015 (Regolazione della qualità contrattuale - RQSII);
- la Delibera ARERA n. 218/2016 (Regolazione del Servizio di Misura - TIMSII);
- la Delibera ARERA n. 917/2017 (Regolazione della Qualità Tecnica – RQTI).

Dato atto che questa Amministrazione Comunale gestisce autonomamente il Servizio Idrico: ma che ad oggi risulta sprovvisto di Carta dei Servizi riferito al Servizio Idrico, per cui intende ottemperare e adeguarsi alla sua adozione;

Visto lo schema della Carta del Servizio Idrico allegata al presente atto, del quale fa parte integrante e sostanziale;

Visto il D.Lgs. 18.08.2000, n. 267 “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali” e ss.mm.ii.;

Visto il vigente Statuto Comunale;

VISTO che sulla proposta della presente deliberazione, come previsto dall’art. 147-bis del D.Lgs. n. 267/2000 (T.U.E.L.) e ss.mm.ii. – sono stati espressi i seguenti pareri ex art. 49 D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii., debitamente allegati al presente atto quale parte integrante e sostanziale:

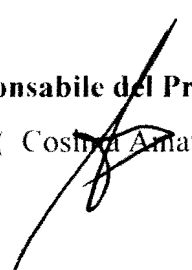
- favorevole dal Responsabile del Servizio Tecnico in ordine alla regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell’azione amministrativa;
- favorevole dal Responsabile del Servizio Tributi in ordine alla regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell’azione amministrativa;
- favorevole dal Responsabile del Servizio Finanziario in ordine alla regolarità contabile;

Propone a questa Spett. le GM

1. di richiamare le premesse quali parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;
2. di adottare la "Carta del Servizio idrico" allegata al presente atto di cui fa parte integrante e sostanziale, con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti;
3. di dare mandato ai Responsabili del Servizio Tecnico e Tributi di adottare tutti i provvedimenti del caso, ivi compreso l'invio di copia della presente deliberazione all'Ente di Governo d'Ambito e per conoscenza all'ARERA (ex AEEGSI).

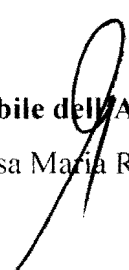
Il Responsabile del Procedimento

(Cosetta Amato)



Il Responsabile dell'Area Ec.Finanziario

(D.ssa Maria Rita Morello)





COMUNE DI MONTEROSSO ALMO
PROVINCIA DI RAGUSA



CARTA DEI SERVIZI

del Servizio Idrico Integrato

approvata con Delibera n. del

TITOLO I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE pag. 4

Articolo 1 - Definizioni pag. 4

Articolo 2 - Fondamenti della carta pag. 7

Articolo 3 - Indicatori di Qualità del SII pag. 13

Articolo 4 - Indicatori e modalità per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale pag. 14

Articolo 5 - Indicatori generali per la gestione del rapporto contrattuale pag. 14

Articolo 6 - Indicatori generali della qualità tecnica pag. 14

TITOLO II – INDICATORI E MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE pag. 15

Articolo 7 - Modalità di inoltro delle richieste al Gestore pag. 15

Articolo 8 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico pag. 15

Articolo 9 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario pag. 15

Articolo 10 - Modalità e tempo di attivazione della fornitura pag. 15

Articolo 11 - Tempo e modalità di riattivazione e subentro della fornitura pag. 15

Articolo 12 - Tempo e modalità di riattivazione e subentro della fornitura a seguito di disattivazione per morosità pag. 16

Articolo 13 - Modalità della riattivazione della fornitura a seguito a disattivazione per morosità pag. 16

Articolo 14 - Modalità e tempo di disattivazione della fornitura pag. 16

Articolo 15 - Modalità per la richiesta di voltura pag. 17

Articolo 16 - Voltura a titolo gratuito pag. 17

Articolo 17 - Tempo di esecuzione della voltura pag. 18

TITOLO III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE pag. 18

Articolo 18 - Tempo di intervento per la verifica del misuratore pag. 18

Articolo 19 - Sostituzione del misuratore pag. 18

Articolo 20 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata del pronto intervento pag. 19

TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE pag. 19

Articolo 21 - Modalità di addebito e fatturazione pag. 19

Articolo 22 - Tempo per l'emissione della fattura pag. 20

Articolo 23- Periodo di riferimento della fattura pag. 20

Articolo 24 - Periodicità di fatturazione pag. 20

Articolo 25 - Fattura di chiusura del rapporto contrattuale pag. 21

Articolo 26 - Termini per i pagamenti pag. 21

Articolo 27 - Modalità e strumenti di pagamento pag. 21

Articolo 28 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti pag. 21

Articolo 29 - Tempo di rettifica di fatturazione pag. 22

Articolo 30 - Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica pag. 22

TITOLO V RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DIRETTIFICHE DI FATTURAZIONE pag. 22

Articolo 31- Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale pag. 22

Articolo 32 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti pag. 22

Articolo 33 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni pag. 23

Articolo 34 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione pag. 23

Articolo 35 - Procedura di presentazione dei reclami scritti pag. 23

Articolo 36 - Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione pag. 23

Articolo 37 – Reclami scritti multipli pag. 24

TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI pag. 24

Articolo 38 – Sportello utente pag. 24

Articolo 39 - Tempo di attesa agli sportelli pag. 25

TITOLO VII LIVELLI SPECIFICI QUALITÀ TECNICA DEL SII pag. 25

Articolo 40 – Servizio telefonico pag. 25

TITOLO VIII LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALI DEL SII pag. 25

Articolo 41 – Durata massima della singola sospensione programmata pag. 25

Articolo 42 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile pag. 25

Articolo 43 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura pag. 25

TITOLO IX LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO INDENNIZZIAUTOMATICI pag. 25

Articolo 44 - Standard specifici di qualità contrattuale del SII pag. 26

TITOLO I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1 - Definizioni

Ai fini della presente Carta inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **ARERA (ex AEEGSI) o Autorità** è l'Autorità di Regolazione per l'Energia, le Reti e l'Ambiente, istituita ai sensi della legge n.481/95;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, o matricola del misuratore, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a

fronte del rilascio di una ricevuta:

- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (es.m.i.);
- **Fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del

contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso Residenziale;
 - uso non Residenziale;
 - uso agricolo;
 - uso cantiere;
 - Utenze Fuori sede;
 - Utenze senza depurazione e fognatura;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità (ARERA) *ratione temporis* vigente.

Articolo 2 - Fondamenti della carta

2.1 Gestione del Servizio Idrico Integrato

Il Servizio Idrico Integrato del Comune di Monterosso Almo viene gestito autonomamente attraverso l'utilizzo di mezzi e manodopera comunali, occupandosi dell'erogazione dell'acqua all'utenza, attraverso la rete acquedottistica comunale e della raccolta delle acque e della reflue, nonché della loro depurazione.

Il servizio è erogato a circa 1762 utenze, coprendo il 100 % del fabbisogno della popolazione residente.

La rete acquedottistica si estende per circa 17 km, erogando circa nnn. 450.000 mc di acqua all'anno alle utenze allacciate.

Il gestore è tenuto:

- all'installazione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- alla sostituzione di tutti i contatori guasti e/o illeggibili;
- a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

2.2 Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

- Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Nel DPCM 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici";
- Nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

Le norme contenute nel DPCM del 29 aprile 1999 si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

- nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
- nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;
- nella Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
- D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo);

- Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE;
- Le Delibere ARERA (ex AEEGSI) n. 655/2015 (qualità contrattuale - RQSII), n. 218/2016 (misura - TIMSII), n. 917/2017 (Regolazione della Qualità Tecnica – RQTI).

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta.

2.3 Principi fondamentali del servizio

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e sottolinea l'attenzione alle necessità dell'utenza.

Essa assicura la partecipazione dei cittadini ed indica precise modalità per le segnalazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

a) uso domestico con le seguenti sotto-tipologie:

- uso domestico residente.
- uso condominiale
- uso domestico non residente;

b) uso industriale o uso cantiere;

c) uso artigianale e commerciale;

d) uso agricolo e zootecnico;

e) uso utenze fuori sede;

f) uso utenze senza depurazione e fognatura;

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

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza.

Efficacia ed efficienza

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.

Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.

Il gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

Cortesìa, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

2.4 Dialogo tra utente e gestore

Sono garantiti la facilità del rapporto tra utente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

Al fine di semplificare le procedure il gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale, il costante miglioramento delle procedure: si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private;
- metterà a disposizione dell'utente il personale e le strutture al fine di facilitare i rapporti tra ente ed utente.

Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento per brevi comunicazione agli Utenti utili al miglioramento della qualità del servizio.

Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela. Per portatori di handicap e di cittadini

con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

L'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato presso l'ufficio dell'Ente, ovvero tramite lettera trasmessa a mezzo fax, mail, PEC etc.

2.5 Impegni del gestore

Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

Resta confermato, comunque, l'impegno del gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il gestore garantisce agli utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generali", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal gestore, ovvero "specifici", quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'utente e, pertanto, direttamente verificabili.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità gestionale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente;
- difficoltà di accesso in proprietà privata.

Il gestore somministra acqua, per usi potabili, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'utente.

Il gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque non potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.

I servizi vengono garantiti con continuità per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di insufficienza della rete, forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

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

SERVIZIO	ACCESSO
Informazioni amministrative e tecniche	Settore Tecnico (Ufficio Tecnico) indirizzo: Vicolo Silva, 1 apertura: dal lunedì al venerdì dalle 08,30 alle 12.30 martedì ore dalle 08.30 alle 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00 telefono: 0932970261 fax 0932977239 e-mail: giuseppe.giaquinta@comune.monterossoalmo.gov.it PEC: protocollo@pec.comune.monterosso-almo.rg.it
Informazioni amministrative e contabili	Settore Amministrativo (Ufficio Tributi) indirizzo: Vicolo Silva, 1 apertura: dal lunedì al venerdì dalle 08,30 alle 12.30 martedì ore dalle 08.30 alle 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00 telefono: 0932970261 fax 0932977239 e-mail: cosima.amato@comune.monterossoalmo.gov.it PEC: protocollo@pec.comune.monterosso-almo.rg.it
Sito internet	http://www.comune.monterossoalmo.gov.it
AUTOLETTURA	Lettura a mezzo cartolina predisposta dall'ufficio Tributi ;
PRONTO INTERVENTO	Telefono: 0932977722

2.6 Qualità dell'Acqua Distribuita

Il Gestore garantisce agli utenti il rispetto dei vigenti standard di legge previsti per la "qualità dell'acqua destinata al consumo umano". Presso gli sportelli del Gestore e sul sito Internet è disponibile un documento informativo che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, secondo le attività di controllo secondo il piano di campionamento adottato ai sensi del D.Lgs. 31/2001, suddiviso in Parametri Microbiologici e Parametri Chimici dell'acqua potabile.

2.7 Validità della carta

La carta si applica in tutto il territorio di Monterosso Almo.

La presente carta si applica a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio e sostituisce la Carta dei Servizi Idrici precedentemente vigente, che si intende annullata.

2.8 Procedura di aggiornamento

Eventuali modifiche o integrazioni della presente Carta, saranno introdotte per tenere conto delle diverse condizioni al contorno o innovazioni normative, maturate nel frattempo.

Articolo3 - Indicatori di qualità delSII

3.1 Al fine di definire i servizi e gli **STANDARD SPECIFICI** relativi alla qualità contrattuale e della Continuità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

INDICATORI SPECIFICI PER L'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE:

a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;	7 gg
b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;	7 gg
c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;	10 gg
d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari consopralluogo;	10 gg
e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);	5 gg
f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici)	5 gg
g) tempo di attivazione della fornitura;	1 giorno dopo la stipula del contratto
h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;	10gg
i) tempo di esecuzione della voltura;	10gg

INDICATORI SPECIFICI DELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE:

tempo di intervento per la verifica del misuratore	giorni 1
tempo di sostituzione del misuratore;	giorni 1

a) tempo per l'emissione della fattura;	45gg
b) periodicità di fatturazione;	annuale
c) tempo di risposta motivata a reclami scritti;	30gg
d) tempo di risposta motivata a richiesta scritta informazioni;	30gg

e) tempo di rettifica di fatturazione:	1 giorno
--	----------

INDICATORI SPECIFICI DELLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO:

f) Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	6 ore
--	-------

- 32 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli **STANDARD GENERALI** relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

Art.4-INDICATORI GENERALI PER L'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavoricomplessi);	5 gg
b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavoricomplessi);	5 gg

Art.5 -INDICATORI GENERALI LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

c) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto-intervento;	2 ore
d) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;	10gg
e) tempo massimo di attesa agli sportelli;	30min.
f) tempo medio di attesa agli sportelli;	15min.

g)

Art.6- INDICATORI GENERALI DELLA QUALITA' TECNICA

o) Perdite idriche	45%
p) Interruzioni del servizio	Per emergenze
q) Qualità dell'acqua erogata	buona
r) Adeguatezza del sistema fognario	Precaria (da rifare)
s) Smaltimento fanghi in discarica	A seguito caratterizzazione
t) Qualità dell'acqua depurata	buona

TITOLO II – INDICATORI E MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo7 - Modalità di inoltro delle richieste al Gestore

Le richieste di:

- preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari;
- attivazione della Fornitura;
- riattivazione o subentro;
- disattivazione della Fornitura;
- Reclamo;
- Informazioni;

potranno essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: posta, posta elettronica, sportello fisico.

Tali mezzi di comunicazione sono esposti in fattura.

Articolo 8 -Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data della firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori.

Articolo9 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo tra la data della firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori.

Articolo10 - Modalità e tempo di attivazione della fornitura

- 10.1 Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.
- 10.2 Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Articolo11 - Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

- 11.1 Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.
- 11.2 Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

- 11.3 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo Articolo 61, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente Articolo 1, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 11.1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Articolo12 - Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

- 12.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi del successivo Articolo 13, commi13.2 e 13.3e la data di riattivazione della fornitura.

Articolo13 - Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazioneper morosità

- 13.1 Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
- 13.2 L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo *e-mail*, fax, posta, o tramite lo Sportello Utente.
- 13.3 La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 13.2, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
- 13.4 Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Articolo14 - Modalità e tempo di disattivazione dellafornitura

- 14.1 Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.
- 14.2 La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui all'Articolo37.
- 14.3 Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
- 14.4 Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 27, comma27.2.

Articolo 15 - Modalità per la richiesta di voltura

- 15.1 La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n.47.
- 15.2 Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
- 15.3 Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.
- 15.4 I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 39.
- 15.5 Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
 - b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Articolo 16 - Voltura a titolo gratuito

- 16.1 In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:
- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
 - b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
 - c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;

- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

16.2 Nel caso di cui al precedente comma 16.1, il gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'Articolo 17;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

16.3 Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, sarà addebitato dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 16.1.

Articolo 17 - Tempo di esecuzione della voltura

17.1 Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di cui all'Articolo 15 e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

17.2 Nei casi di cui all'Articolo 15, comma 15.5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 13, commi 13.2, 13.3 e 13.4.

Titolo III - INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 18 - Tempo di intervento per la verifica del misuratore

18.1 Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

18.2 Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, è necessario concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica.

Articolo 19 - Sostituzione del misuratore

19.1 Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

19.2 Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

19.3 Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

19.4 Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora.

19.5 Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

19.6 Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore mal funzionante.

Articolo 20 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

20.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

20.2 Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

20.2.1 fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;

20.2.2 alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

20.2.3 guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;

20.2.4 avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

20.3 Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore si attiverà a fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Titolo IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Articolo 21 - Modalità di addebito e fatturazione

21.1 La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'Articolo 24, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura, dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

21.1.1 dati di lettura, come definita all'Articolo 1;

21.1.2 in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'Articolo 1;

21.1.3 in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

21.2 Il gestore esplicita chiaramente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

21.3 In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

Articolo 22 - Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore.

Articolo 23 - Periodo di riferimento della fattura

23.1 Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore.

23.2 Tale vincolo non viene applicato con riferimento:

23.2.1 alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

23.2.2 alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;

23.2.3 alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

Articolo 24 - Periodicità di fatturazione

24.1 Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

24.1.1 1 Fattura contenente: 4 bollette di pari importo, con cadenza mensile, e 1 bolletta con rata unica

Articolo25 - Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

- 25.1 In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura.
- 25.2 Con la fattura di chiusura il gestore provvede a congruare i consumi e alla restituzione dell'eventuale deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Articolo26 - Termini per i pagamenti

26.1 Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

26.2 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non saranno imputati all'utente finale.

Articolo27- Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore mette a disposizione dell'Utente le seguenti modalità di pagamento (di cui almeno uno gratuito):

- a) Versamento presso tesoreria comunale (gratuito) ;
- b) Bollettino postale;
- c) Bonifico Bancario.

Articolo28 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

28.2 Il gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento mediante predisposizione di rate pre-compilate e allegate alla fatturazione.

28.3 Qualora sussistano le condizioni per la rateizzazione, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità mensile, salvo un diverso accordo fra le parti.

28.4 Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

28.5 Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

28.5.1 degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

28.5.2 degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

28.6 Gli interessi di dilazione non saranno applicati qualora la soglia di cui al precedente

comma 40.1 sia superata a causa di:

28.6.1 prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;

28.6.2 la presenza di elevati congruagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;

28.7 Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Articolo 29 - Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Articolo 30 - Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

30.1 Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

TITOLO V RECAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Articolo 31 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

31.1 Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

31.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

Articolo 32 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti

32.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

- 32.2 La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo35.

Articolo33 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

- 33.1 Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
- 33.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo36.

Articolo34 -Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

- 34.1 Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
- 34.2 La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo48.

Articolo35 - Procedura di presentazione dei reclami scritti

- 35.1 Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.
- 35.2 Il gestore rende disponibile presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale.
- 35.3 È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
- a) nome e cognome;
 - b) l'indirizzo di fornitura;
 - c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
 - d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SH o singoli servizi che lo compongono).

Articolo36 -Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

- 36.1 Il gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto.

richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

36.1.1 il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;

36.1.2 l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

36.2 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma l'esito della verifica, ed in particolare:

36.2.1 la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

36.2.2 l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente Articolo 23;

36.2.3 la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

36.2.4 nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

36.2.5 il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Articolo 37 - Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

37.1 In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità: è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa;

Titolo VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Articolo 38 - Sportello Utente

38.1 Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello presso il quale è possibile

effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Articolo 39 - Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti come indicato all'art. 3.

Titolo VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Articolo 40 - Servizio Telefonico

Il gestore provvede a disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici:

Titolo VIII LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA DEL SII

Articolo 41 - Durata massima della singola sospensione programmata

41.1 La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

Articolo 42 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

42.1 Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Articolo 43 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

43.1 Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Titolo IX LIVELLI SPECIFICI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Articolo44 - Standard specifici di qualità contrattuale delSII

Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella1:

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale delSII

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 3	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo3	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo3	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 3	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esec. di lavori semplici di cui all'art.3	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 3	3 giornilavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'3	3 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 3	7 giornilavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 3	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 3	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 3	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 3	5 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 3	20 giorni
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo3	Cfr. comma38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 3	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo3	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 3	10 giorni lavorativi

Per quanto riguarda gli Standard Generali di Qualità Tecnica del SII, e cioè dei seguenti Indicatori:

- a) Perdite idriche
- b) Interruzioni del servizio
- c) Qualità dell'acqua erogata
- d) Adeguatezza del sistema fognario
- e) Smaltimento fanghi in discarica
- f) Qualità dell'acqua depurata

Si rimanda alle modalità di determinazione dettate nella Delibera ARERA n. 917/2017/R/idr.
I valori degli standard ottenuti dal Gestore saranno pubblicati sul sito Internet del gestore.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi dell'art.151 comma 4° del D. Lgs. 267/2000.

SI ATTESTA

Che l'impegno di spesa previsto dalla presente proposta, trova copertura finanziaria all'intervento _____

Cap. _____ del Bilancio _____

Li _____

IL RESP. AREA ECONOMICO-FINANZIARIA

Ai sensi dell'art.12 della L.R. 30/2000

SI ESPRIME

a) ai fini della regolarità tecnica:

☒ Parere favorevole

☐ Parere contrario _____

Li 31-01-18

IL RESPONSABILE

a) ai fini della regolarità contabile:

☒ Parere favorevole

☐ Parere contrario _____

Li 31-01-18

IL RESPONSABILE

Il presente verbale, previa lettura, è stato approvato e firmato a termini di legge

L'ASSESSORE ANZIANO

Sig. Salvatore Di Benedetto

IL PRESIDENTE

Dott. Salvatore Pagano

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

Dott. Salvatore Lucorano

Reg. Albo n° _____ 2017

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale, certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line dal
al

IL MESSO COMUNALE

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

Monterosso Almo Li _____

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva:

- ☐ Decorsi dieci giorni dalla data d'inizio pubblicazione all'albo e nel portale informatico, nelle forme di Legge, non essendo soggetta a controllo Preventivo di legittimità, per cui la stessa è divenuta esecutiva ai sensi dell'articolo 12 primo comma della L.R. 3.12.1991 n°44 e dell'art. 4 della L.R. 23 del 05/7/1997
- ☐ E' stata dichiarata immediatamente esecutiva art.12 o 16 L.R. 44/91 e ss.mm.e ii.;

Monterosso Almo, li _____

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

o Atto trasmesso per l'esecuzione all'ufficio..... in data.....

Monterosso Almo Li

IL Responsabile del Servizio