

COMUNE DI
MELILLI



Piazza Filippo Crescimanno 1, 96010 - Melilli (SR)
Tel 0931 552111 Fax. 0931 552160
protocollo@pec.comune.melilli.sr.it

CARTA
del
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con Delibera n. -143 di Giunta di Melilli in data 02/07/ 2015

Aggiornata con Delibera n 111- di Consiglio Comunale in data 22/11/2024

SOMMARIO

PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI CARTA DEI SERVIZI

1. Introduzione

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

2. Principi fondamentali

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

3. Indicatori generali

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

PARTE SECONDA - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Premessa

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

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

- 4.5 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
- 4.6 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione per la fornitura del servizio fognatura
- 4.7 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura
- 4.8 Verifiche tecniche sui contatori
- 4.9 Verifica del livello di pressione
- 4.10 **Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore**
 - Perdite occulte**
 - 4.11 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore

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

- 5.1 Continuità del servizio
- 5.2 Pronto intervento
- 5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna
- 5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 5.5 Durata delle sospensioni programmate
- 5.6 Crisi di scarsità idrica
- 5.7 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
- 5.8 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile
- 5.9 Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile
- 5.10 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
- 5.11 Controllo e pulizia della rete fognaria
- 5.12 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione
- 5.13 Valutazione della qualità del servizio
- 5.14 Applicazione della tariffa

ALLEGATI

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

PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI

1. INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

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

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

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

1.2 Validità della Carta del Servizio

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

1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento

L'attività del Comune di Melilli è legata alla **gestione del servizio idrico integrato (SII)**, che è, secondo la definizione legislativa, "costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e di fognatura e di depurazione delle acque reflue". Il Comune di Melilli gestisce attualmente, in economia, i pozzi, i serbatoi e le reti di adduzione e di distribuzione dell'acqua potabile che servono l'abitato urbano e la fascia costiera.

La popolazione servita è di circa 13076 abitanti e un'erogazione annua di circa 850.000 metri cubi d'acqua potabile. L'impianto affidato al Comune depura i reflui fognari, restituendoli all'ambiente sotto forma d'acqua pulita secondo i severi parametri stabiliti dalla vigente normativa; serve una popolazione pari a 12.000 circa abitanti

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

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

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

Il Comune tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Il Comune si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli Utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

2.2 Imparzialità

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

2.3 Continuità

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

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

2.4 Partecipazione

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

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

2.5 Efficienza, efficacia ed economicità

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

2.6 Cortesia

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

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

2.8 Privacy

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

2.9 Qualità e tutela ambientale

Il Comune garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della qualità (da attuarsi entro i termini stabiliti). Il Comune si impegna a conseguire la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità ed ambientale secondo le norme ISO e di conseguenza a produrre annualmente un rapporto ambientale.

2.10 Condizioni principali di fornitura

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

3. INDICATORI GENERALI¹

3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Comune definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti. **L'elenco completo degli sportelli aperti al pubblico con i relativi orari di apertura è disponibile sul sito internet (www.comune.melilli.sr.it), sulla fattura e chiamando il numero di telefono dedicato (vedi Allegato E).**

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

3.2 Tempi di attesa agli sportelli fisici

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

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

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

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

3.3 Servizio informazioni per via telefonica, per corrispondenza e telematicamente

Servizio telefonico informazioni:

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

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

3.4 Tempo di attesa al telefono

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta (anche con operatore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo: *4 minuti*.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio.

3.5 Facilitazioni per Utenti particolari

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

3.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente

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

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le *2 ore*, salvo diverso accordo tra Comune ed Utente. In caso di ritardo superiore a 30 minuti, il Comune è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

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

3.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di **30 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta.

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

3.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di **30 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo.

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

3.9 Semplificazione delle procedure

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

3.10Informazione agli Utenti

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

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

- pubblica un link sul proprio portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi erogati, copia della Carta del servizio, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami
- rende pubblici, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente indicati sul sito internet o con affissione all' albo comunale.

3.11Rapporti con gli Utenti

Il Comune si impegna ad istituire un apposito sportello utente volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti, assicurandone l'accesso anche per via telefonica (Allegato E).

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

3.12Procedure di reclamo

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

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

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

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

Il Comune si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al reclamo da parte dell'Utente, informandolo sulla procedura di reclamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura. In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'Utente.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio di Siracusa, al Giudice di pace o alle associazioni di consumatori (in tal caso il Comune ha l'obbligo di rispondere entro dieci giorni dalla registrazione al protocollo della richiesta dell'Utente).

3.13 Modalità di pagamento

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

- gli uffici postali : Conto Corrente Postale n. 8907613
- bonifico postale IT 23X076011710000008907613

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

Per bollette di importo superiore ai 150 euro, è data all'Utente la possibilità di pagamenti rateizzati, senza aggravio di interessi.

3.14 Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Comune corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di fatturazione all'Utente. A fronte del reclamo dell'Utente che contesta la bolletta in termini di consumi e/o di fatturazione, l'Utente paga quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Comune e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Comune è inviata entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione. Il rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro 40 giorni dalla data della rettifica mediante accredito del pagamento in eccesso nella bolletta successiva, altrimenti con accredito sul conto corrente qualora l'Utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o eventualmente mediante assegno bancario non trasferibile. Le somme versate e non dovute in date antecedenti l'anno solare che precede l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

3.15 Interessi di mora

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

3.16 Fattura

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

In particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a :

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

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

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

3.17 Diritto di accesso agli atti

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

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto all'Ufficio Clienti del Comune che è tenuta a rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

PARTE SECONDA - CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Premessa

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

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

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

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

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente e la data del rilascio dell'autorizzazione. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie. L'Utente può realizzare i lavori di allaccio attraverso un'impresa di propria fiducia, nel rispetto delle indicazioni tecniche previste dal Comune.

- Tempo massimo: 20 gg.

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

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

- Tempo massimo: 7 giorni

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

4.3 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

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

- Tempo massimo: 15 giorni.

Nel caso in cui Comune non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (o una mail) con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo. Le operazioni di sigillatura e di rimozione del contatore sono già coperte dalla tariffa e non danno luogo al versamento di alcun onere aggiuntivo da parte dell'Utente.

4.4 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità

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

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine il Comune, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi pari al vigente saggio legale, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento. Non si applica alcun interesse per i primi *10 giorni* dalla data della raccomandata all'Utente che abbia pagato regolarmente tutte le fatture con scadenza nei *due anni* precedenti la data di scadenza della fattura oggetto del sollecito. Per le utenze di tipo domestico la sospensione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura. A tal fine, in occasione della trasmissione della raccomandata, il Comune informerà l'Utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, la sospensione del servizio verrà effettuata tramite l'installazione di uno strumento di limitazione della portata e della pressione di fornitura tale da garantire la fornitura di un quantitativo minimo vitale di acqua. Le operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata sono a carico dell'Utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità.

Tali spese di installazione e rimozione del dispositivo di limitazione della portata e della pressione sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal Comune.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

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

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

4.5 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

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

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

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

- Tempo massimo: 30 gg.

4.7 Verifiche tecniche sui contatori

L'Utente può chiedere al Comune, in caso di anomalie, verifiche tecniche sul contatore.

La verifica viene eseguita, con strumenti idonei, entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta. Il Comune comunicherà all'Utente i risultati della verifica e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa verrà addebitato all'Utente (in base ad un prezzario approvato comunque non superiore a 40 euro).. Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione, determinata tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, l'Utente è tenuto a sostituirlo previa autorizzazione dell'ufficio competente.

La modalità di ricalcolo dei consumi, nel caso in cui il contatore risulta non funzionante, è determinata in funzione dei consumi storici di almeno 2 *anni* precedenti la data del verbale, purchè siano letture effettivamente svolte da parte del Comune. In mancanza di consumi storici il Comune provvederà alla ricostruzione dei consumi (al momento attuale) sulla base del consumo medio di un'utenza simile. L'Utente ha l'obbligo di preservare il sito dove è allocato il contatore dell'acqua.

4.8 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna dell'acqua. La verifica viene eseguita, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, con strumenti idonei, mediante rilevazioni e registrazioni dei dati con riferimento ad un congruo periodo di tempo.

Se dalla verifica risulta un valore di pressione non compreso nei limiti indicati nel contratto, il Comune provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile, tenuto conto delle caratteristiche strutturali della rete.

Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, determinato tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il Comune può addebitare all'Utente le spese sostenute per la verifica (in base ad un prezzario approvato e comunque non superiore a 40 euro).

L'Utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il Comune comunicherà per iscritto i risultati della verifica stessa entro 20 giorni dal giorno del sopralluogo e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

Nei casi di particolari livelli pressione richieste saranno avviati opportuni approfondimenti.

4.9 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori.

Viene svolta 1 lettura reale all'anno (con relativo conguaglio) ed emesse al massimo 2 fatture all'anno. Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle rilevazioni, viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al Comune oppure con modalità telematiche. Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Comune provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto.

4.10 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore – Perdite Occulte

4.101. Il Comune deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 50% rispetto ai consumi medi degli ultimi due anni). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile è opportuno tenere distinta tale comunicazione dall'invio della fattura.

La tariffa di fognatura e depurazione riferita alla parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 2 anni o presunta (in caso di assenza di dati storici) non

verrà fatturata a condizione che sia accertata, da parte del Comune, la non immissione nel sistema fognario dell'acqua dispersa.

4.10.2.DISCIPLINA DELLE PERDITE OCCULTE

PRINCIPIO BASE

Ogni utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni.

Il Comune può ordinare in qualsiasi momento le modifiche che ritenga necessarie per il buon funzionamento degli impianti interni e l'utente è tenuto ad eseguirle entro i limiti di tempo che gli vengono prescritti.

L'utente ha il diritto-dovere di controllare i consumi attraverso l'autolettura periodica del contatore quindi, di norma, nessun abbuono è ammesso per eventuali dispersioni o perdite dagli impianti stessi dopo il contatore, da qualunque causa prodotte, né il Gestore può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti negli impianti idrici privati.

Eccezionalmente, in caso di dispersioni d'acqua nell'impianto privato dell'utente non dovute a negligenza ma dovuti a cause imprevedute, e comunque in tutti i casi di perdite occulte, si applicano le seguenti disposizioni.

APPLICABILITA'

Le disposizioni che seguono, disciplinanti la ricostruzione dei consumi e la fatturazione degli stessi in presenza di addebiti di quantitativi di acqua somministrati ma non utilizzati, dovuti a dispersioni causate dalla rottura e/o dal malfunzionamento dell'impianto idrico privato (c.d. "perdita occulta"), sono applicabili a tutte le utenze del servizio idrico integrato.

CONDIZIONI

Le disposizioni del presente regolamento presuppongono le seguenti definizioni e condizioni. ·
Registrazione di un "consumo anomalo":

si è in presenza di un consumo anomalo quando vengono rilevati o addebitati nella fatturazione (bolletta) volumi corrispondenti ad un consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

Perdita/rottura/malfunzionamento occulto – definizione:

La perdita/rottura/malfunzionamento deve avvenire in una parte dell'impianto interrata o sepolta ed in ogni caso non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente. Le valutazioni in merito a quanto sopra (esistenza di una perdita occulta, ovvero non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente) sono rimesse all'accertamento tecnico da parte del Gestore che verrà effettuato tempestivamente entro 20 gg dalla segnalazione.

Attivazione della procedura di gestione dei consumi anomali:

· l'attivazione della procedura di seguito indicata è attivabile sul medesimo impianto non più di una

volta all'anno, dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

· L'utente, una volta rilevato il consumo anomalo - per effetto della ricezione di una fattura registrante consumi superiori a quelli normali o a seguito della rilevazione degli stessi, come indicato al comma 1, ha l'onere, al fine di usufruire delle disposizioni di seguito indicate, di procedere a tempestiva ricerca e riparazione della rottura e/o malfunzionamento del proprio impianto interno e, contemporaneamente, inoltrare tempestiva segnalazione al Gestore.

A tale proposito:

a) ricerca e riparazione della rottura e/o malfunzionamento del proprio impianto interno: ove possibile, l'utente ha l'onere di procedere immediatamente alla riparazione, onde evitare il protrarsi della situazione di malfunzionamento/rottura; si sottolinea che è tuttavia indispensabile, ai fini della fruizione delle disposizioni di seguito indicate, che l'intervento effettuato sull'impianto privato resti ispezionabile fino all'accertamento tecnico da parte del Gestore, in quanto a tale accertamento tecnico è rimessa la verifica della condizione di cui al precedente comma - perdita/rottura/malfunzionamento occulto (esistenza di una perdita occulta, ovvero non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente). È altresì indispensabile che l'utente conservi, ai fini delle verifiche che potranno essere disposte dal Gestore, tutta la documentazione tecnica inerente la riparazione (fattura di pagamento, report o relazione dell'intervento, altro);

b) segnalazione al Gestore: la segnalazione va inoltrata entro e non oltre 10 gg dalla data di scadenza della fattura che ha rilevato il maggior consumo (c.d. "consumo anomalo") con le modalità e ai recapiti indicati nella Carta del SII (idrico@comune.melilli.sr.it), ovvero nel documento di fatturazione e nell'apposita pagina web del sito istituzionale del Gestore Comune di Melilli;

La segnalazione deve essere corredata dalla copia della fattura relativa al consumo anomalo; ove la riparazione abbia già avuto luogo, l'utente deve allegare alla segnalazione una autocertificazione con cui attesti l'avvenuta riparazione della rottura e/o malfunzionamento dell'impianto idrico di proprietà privata; altrimenti dovrà segnalare espressamente l'impossibilità di immediata riparazione o comunque dovrà fornire informazioni circa gli interventi adottati per porre rimedio alla rottura/malfunzionamento. Il Gestore provvederà ad inviare un proprio tecnico al fine di compilare l'apposito verbale di accertamento la cui lettura farà fede per determinare il consumo relativo alla perdita; inoltre, il Gestore ha facoltà di procedere a verifiche in merito all'avvenuta riparazione, chiedendo all'utente di produrre tutta la documentazione tecnica inerente la riparazione stessa (fattura di pagamento, report o relazione dell'intervento, altro), nonché di predisporre audizioni, richieste di informazioni, sopralluoghi e in generale di attivare tutto quanto necessario alla istruzione della richiesta.

Il termine per la verifica della sussistenza delle condizioni per la fruizione delle disposizioni di seguito indicate è fissato in 20 giorni dal ricevimento della segnalazione inoltrata dall'utente.

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il Gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

RECAPITO FATTURE

IL GESTORE si impegna a dare comunicazione agli utenti attraverso la pagina "AVVISI" del Comune di Melilli e il canale what app "Melilli informa" della distribuzione delle bollette e della scadenza.

Gli utenti potranno contattare in caso di mancato recapito l'ufficio idrico all'indirizzo email: idrico@comune.melilli.sr.it o telefonando al 0931 552131- 0931 552167- 0931 552158.

Per consentire il recapito delle fatture si può accedere al servizio bolletta in formato digitale che permette di ricevere la fattura consumi idrici direttamente all'indirizzo email o all'indirizzo pec a partire dal giorno successivo a quello di emissione ed evitare-

Inoltre gli utenti potranno accedere al Portale Web per la Gestione completa dell'interazione tra cittadini e l'Ente (HOME PAGECOMUNE DI MELILLI – E PORTAL).

All'interno del Portale Online, dopo aver effettuato l'accesso tramite SPID, CIE o CNS, l'Utente può:

–

consultare le informazioni relative alla propria utenza o di altri utenti se autorizzato (CAF o Commercialisti);

consultare lo storico dei propri consumi;

creare un'istanza tramite chat online;

richiedere la postalizzazione delle fatture tramite posta elettronica;

effettuare pagamenti online attraverso il sistema di pagamento PagoPA.

Il back-office gestisce le notifiche verso l'App IO

RICOSTRUZIONE E FATTURAZIONE DEI CONSUMI ANOMALI E TARIFFAZIONE AGEVOLATA

In presenza di tutte le condizioni sopra indicate, si procederà alla rettifica della fatturazione contenente il "consumo anomalo" come segue.

a) Tariffazione agevolata per tutte le utenze:

La parte di "consumo anomalo" verrà fatturata con applicazione di una tariffa agevolata, vale a dire a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;

in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base ovvero prima fascia, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%;(art. 19 dell'allegato A della delibera ARERA 218/2016, modificata dalla delibera 609/2021).

Esempio

Consumo rilevato dal 01/03 al 31/05 (giorni 91): 300 mc

Consumo medio effettivo rilevato: 3,30 mc/giorno

Consumo medio giornaliero di riferimento: 0,40 mc/giorno

Consumo in base alla media di riferimento: 36,4 mc

Franchigia (30% su 300 mc) = $(300 \times 30) / 100 = 90$ mc

Esonero dal pagamento del canone di fognatura e depurazione per mc 263,60 (300 – 36,4)

Applicazione tariffa idrica pari al 50% della tariffa base- prima fascia per mc 210 (300-90)

Applicazione tariffa idrica vigente per 36,40 mc (corrispondente al consumo medio dell'utente)

Le disposizioni di cui al comma precedente saranno applicate al maggior consumo registrato e fatturato sulla bolletta del periodo in cui è avvenuta la rottura/il malfunzionamento e fino alla data di verbalizzazione da parte del tecnico del Gestore e comunque per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto.

Non è possibile, in ogni caso, partire da una data antecedente l'ultima lettura di saldo fatturata non contestata entro i termini di scadenza della relativa bolletta.

Possono essere concesse dilazioni o rateizzazioni nei pagamenti, in applicazione a quanto previsto dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).

Per qualsiasi casistica di controversia, gli utenti del settore idrico possono comunque rivolgersi a causa del mancato riscontro o di risposta non soddisfacente (<https://www.arera.it/it/callcenter.htm> e <https://www.sportelloperilconsumatore.it/>).

L'utente del settore idrico può avvalersi del Servizio Conciliazione ARERA che è uno strumento di tutela stragiudiziale (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>).

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

5.1 Continuità del servizio

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

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a *24 ore*, il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

5.2 Pronto intervento

Il Comune garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero indicato in bolletta, sul sito internet e sulla carta dei servizi. Il Comune garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

- tempo massimo di primo intervento per sopralluogo, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: 3 ore dalla segnalazione.
- tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria della fornitura idrica all'utenza interrotta a seguito di guasto (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione: 12 o 24 ore, a seconda che si tratti di linea idrica secondaria o principale (fuori terra o interrata).
- tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo di condotte fognarie a seguito di esondazioni e rigurgiti causati da eventi piovosi non riconducibili a precipitazioni eccezionali che non determinino più segnalazioni contemporanee di pericolo: 6 ore dalla segnalazione.
- tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria del servizio di fognatura all'utenza interrotto a seguito di disservizi delle stazioni di sollevamento o di occlusioni delle tubazioni, calcolato a partire dal momento della segnalazione: 8 ore per disservizi sulle stazioni di sollevamento, 8 ore per occlusioni delle tubazioni.

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

5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

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

5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati con interruzione del servizio

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

- sito internet
- automezzi muniti di altoparlanti.
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici di zona
- con sms o e-mail

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

5.5 Durata delle sospensioni programmate

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

5.6 Crisi di scarsità idrica

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

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

5.7 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Comune si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

5.8 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile

Il Comune garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia.

I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'Utente.

5.9 Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile

Il Comune garantisce controlli in continuo nel processo di produzione di acqua potabile. I parametri di rilevazione in continuo sono disponibili su richiesta dell'Utente.

5.10 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile

Il Comune, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete.

Sono a disposizione dell'Utente: l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

5.11 Controllo e pulizia della rete fognaria

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Comune si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria relativamente al 10 % della lunghezza della rete fognaria. Il Comune dovrà garantire la pulizia interna delle caditoie stradali mediante almeno 1 intervento all'anno.

5.12 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione

Il Comune, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, effettua periodici controlli. I parametri controllati e la frequenza dei controlli sono disponibili a richiesta dell'Utente.

5.13 Valutazione della qualità del servizio

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

Entro il mese di giugno di ciascun anno il Comune pubblica un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto anno precedente),
- la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente),

5.14 Applicazione della tariffa

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

ALLEGATO A

GLOSSARIO

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

Voci di glossario

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

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

esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ALLEGATO B

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

Nome e logo del gestore											
<p>Contatti utili</p> <p>SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI</p> <p>Numero Sito internet Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti</p> <p>SEGNALAZIONE GUASTI</p> <p>Numero Tutti i giorni 24 ore su 24</p>	Indirizzo di recapito del cliente finale										
<p>N. fattura xxxx del xx/xx/xxxx Periodo di fatturazione dal gg/mm/aa al gg/mm/aa Bolletta di conguaglio</p>											
<p>Dati della fornitura e del contratto</p> <p>Indirizzo di fornitura Dati identificativi della fornitura Tipologia di misuratore Matricola del misuratore</p> <p>Tipologia di utenza: <i>usi domestici residenti</i> Tipologia di tariffa applicata: <i>tariffa per usi domestici residenti</i></p> <p>Letture e consumi</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Data</th> <th style="width: 15%;">Letture</th> <th style="width: 70%;">Tipo lettura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gg/mm/aa</td> <td>Xxxx</td> <td>Rilevata</td> </tr> <tr> <td>Gg/mm/aa</td> <td>Xxxx</td> <td>Autolettura</td> </tr> </tbody> </table>	Data	Letture	Tipo lettura	Gg/mm/aa	Xxxx	Rilevata	Gg/mm/aa	Xxxx	Autolettura	<p>Riepilogo importi</p> <p>Quota fissa xxx Acquedotto xxx Fognatura xxx Depurazione xxx Oneri perequazione xxx Acconti bollette precedenti -xxx Bonus Acqua (<i>eventuale</i>) -xxx Addebiti/accrediti diversi per (causale) (-) xxx</p> <p>Totale imponibile IVA xxx IVA xxx</p> <p>Totale della bolletta XXXX</p>	<p>Da pagare entro il gg/mm/aa Questa bolletta è rateizzabile I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari.</p> <p>Alla pagina xx sono riportate comunicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas</p>
Data	Letture	Tipo lettura									
Gg/mm/aa	Xxxx	Rilevata									
Gg/mm/aa	Xxxx	Autolettura									
<p>Consumo effettivo del periodo: xxx mc</p> <p>Consumi stimati già fatturati nelle bollette precedenti (dalal.....): xxx mc</p> <p>Totale Consumi fatturati xxx mc</p> <p>Consumo annuo xxxx mc</p> <p>Modalità per comunicare l'autolettura:</p> <p>Utenza servita da impianto di depurazione attivo Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito www.....e/o nel prospetto informativo allegato</p>											

ALLEGATO C

Riepilogo degli standard generali

INDICATORE	STANDARD
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti
Tempo di attesa al telefono	4 minuti
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore
Fatturazione consumi	Al massimo 2 all'anno
Modalità pagamento Bollette	<ul style="list-style-type: none">• Bollettino postale: => c/c Postale n. 8907613• Bonifico postale =>IT23X076011700000008907613
Gestione morosità	vedere descrizione procedura
Tempo di risposta alle richieste scritte	30 giorni
Tempo di risposta ai reclami	30 giorni
Risposte alle chiamate di Pronto Intervento	24 ore su 24 con intervento entro 3 ore dalla segnalazione

ALLEGATO D

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

Spett.le Comune di Melilli
Filippo Crescimanno 1
96010 Melilli (SR)
fax 0931552155
rotocollo@pec.comune.melilli.sr.it

Io sottoscritto/a

nome _____ cognome _____ indirizzo _____
_____ telefono: _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

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

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

Pratica	<i>Spazio riservato all'ufficio</i>	Codice cliente

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

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

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- _____
- _____
- _____
- _____

PARTE SECONDA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

Data _____

Firma _____

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

Data _____

Firma _____

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

ALLEGATO E - ORARIO SPORTELLI UTENTE

Pronto Intervento 24/24 ore => 0931 552111- 3351200237

Comune di Melilli

Sportello Utenti - Ufficio Idrico - Piazza Filippo Crescimanno, 1 - 96010 MELILLI (SR)

Giorni e orari : Lunedì, Mercoledì, Venerdì ore 09.00-12.00 - Giovedì ore 15.30-17.30

Telefono: 0931 552131

Fax: 0931 552160

Email: idrigo@comune.melilli.sr.it

Sportello telematico (informazioni, disbrigo pratiche, autolettura, ...)

Giorni e orari : Lunedì, Mercoledì, Venerdì ore 09.00-12.00 - Giovedì ore 15.30-17.30

Telefono: 0931 552131

Fax: 0931 552160

Email: idrigo@comune.melilli.sr.it

Sportello Reclami

Giorni e orari : Lunedì, Mercoledì, Venerdì ore 09.00-12.00 - Giovedì ore 15.30-17.30

Telefono: 0931 552131

Fax: 0931 552160

Email: idrigo@comune.melilli.sr.it

posta: Ufficio Idrico - Piazza Filippo Crescimanno, 1 - 96010 MELILLI (SR)