



Comune di Taurianova

(Città Metropolitana di Reggio Calabria)

Carta del Servizio Idrico Integrato



Sommario

Presentazione	4
Cos'è la Carta del Servizio Idrico Integrato	4
Come ottenerla	4
Principi Fondamentali	5
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	5
Continuità.....	5
Partecipazione	5
Efficienza ed efficacia.....	5
Cortesìa	5
Fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard	6
Tempo per il rilascio della concessione, la riattivazione ovvero subentro e voltura della fornitura idrica	6
Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta dell'Utente.....	7
Permesso di allacciamento alla pubblica fognatura	7
Accessibilità al servizio	7
Periodo di apertura al pubblico dello sportello	7
Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o telematica.....	7
Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	8
Facilitazioni per alcune categorie di Clienti	8
Tempi di attesa allo sportello	8
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione e di richiesta di informazione	8
Gestione del rapporto contrattuale.....	9
Fatturazione	9
Tempo per l'emissione della fattura	9
Termine per il pagamento della bolletta	9
Rateizzazioni dei pagamenti	9
Morosità - riattivazione della fornitura	10
Verifica del contatore	10
Continuità del servizio	11
Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto	11
Crisi idrica da scarsità.....	11
Crisi qualitativa.....	11
Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata	12

Portata di esercizio	12
Rapporti con gli utenti e tutela.....	13
Casi di indennizzo	14
Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato	15
ALLEGATO 1 – Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici.....	16
ALLEGATO 2 – Accessibilità al servizio.....	17
Glossario	18
Contatti.....	24

Presentazione

Cos'è la Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato è lo strumento con il quale il Comune di Taurianova (di seguito denominato anche "Gestore") si impegna a garantire i diritti degli utenti del servizio idrico integrato (di seguito S.I.I.) ed è parte integrante del contratto di fornitura. È una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto con i cittadini, che possono così verificare il rispetto degli obblighi assunti, presentare osservazioni e formulare giudizi sul modo di gestire il servizio da parte del Comune di Taurianova. La Carta rappresenta la base per instaurare un rapporto leale con le varie associazioni di difesa dei consumatori, da considerare non antagoniste ma partner nella gestione ottimale del servizio. Per il Comune di Taurianova la Carta del Servizio Idrico Integrato si inserisce in un quadro più ampio e articolato di attenzione ai cittadini e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

Ciò premesso, la presente Carta del Servizio Idrico Integrato:

- descrive i livelli di servizio che il Comune di Taurianova garantisce ai cittadini, sia per quanto riguarda la qualità tecnica di progettazione, costruzione e gestione della rete e degli impianti di distribuzione, sia per quanto riguarda la qualità dei rapporti e delle prestazioni rese agli utenti;
- garantisce l'accesso alle informazioni sulle tariffe, sul contratto e sul servizio;
- stabilisce le modalità di sensibilizzazione degli Utenti del S.I.I. verso un risparmio della risorsa idrica attraverso un uso corretto della stessa;
- indica le modalità per segnalare gli eventuali disservizi.

La carta è valida dal 1 gennaio 2020 e sarà automaticamente aggiornata nel caso di modifiche nei contenuti che potranno intervenire per effetto di eventuali deliberazioni dell'ARERA.

Come ottenerla

Il Gestore si impegna a rendere disponibile agli Utenti la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente medesimo (ai sensi del D.P.C.M. 29.04.99), secondo le seguenti modalità:

- scaricandola dal sito internet dell'ente www.comune.taurianova.rc.it;
- richiedendo copia presso l'Ufficio Tecnico o l'Ufficio Tributi del Comune di Taurianova – Piazza Libertà 2 - Taurianova (RC);
- richiedendo copia via email all'indirizzo pec tributi.comune.taurianova@asmepec.it o aatt.comune.taurianova@asmepec.it.

Principi Fondamentali

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Le modalità di erogazione del servizio sono eguali per tutti gli Utenti, a prescindere dalle differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Il Gestore garantisce la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse zone del Comune e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili e di appartenenti a fasce sociali deboli. A tale scopo il Gestore, provvede a:

- pubblicare tutta la documentazione rilevante su un sito web accessibile;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli per le persone disabili, con patologie gravi e per le donne in stato di gravidanza;
- favorire, nei limiti della normativa in vigore e del regolamento di contabilità, il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

Continuità

Lo svolgimento del servizio è continuo e regolare. Qualora per cause di forza maggiore dovessero verificarsi delle interruzioni, il Gestore si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

Il Comune di Taurianova favorisce la partecipazione dei cittadini, sia singolarmente sia attraverso associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. I cittadini possono produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio ed inoltrare reclami.

Efficienza ed efficacia

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

Le modalità di organizzazione del lavoro sono rivolte all'ottimizzazione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie per il conseguimento dei più elevati livelli di servizio.

Cortesìa

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano. Il personale del Comune a diretto contatto con i cittadini è tenuto ad utilizzare nei rapporti con essi una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard

Gli standard del servizio sono parametri che permettono di confrontare la qualità ed i tempi del servizio reso dal Gestore con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Lo standard quantitativo può essere specifico o generale:

- È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. Essi devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (esempio di standard specifico: *numero di giorni occorrente per l'invio del preventivo per l'allaccio idrico a decorrere dalla data di richiesta da parte dell'utente*).
- È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio di standard generale: *tempo medio di attesa agli sportelli*)

Gli standard qualitativi, invece, non fanno alcun riferimento diretto a valori misurabili quantitativamente, ma esprimono, ad esempio, una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (per esempio, *cortesie del personale*).

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 gli adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/invio del sistema di protocollo del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivante da fatti straordinari e imprevedibili o comunque estranei alla volontà del Gestore.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabile a terzi, insorgano difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Comune di Taurianova comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio.

Tempo per il rilascio della concessione, la riattivazione ovvero subentro e voltura della fornitura idrica

Il tempo di rilascio della concessione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di nuova concessione e la data di stipula del contratto.

Il tempo di riattivazione ovvero di voltura nella fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di da parte dell'Utente e la data di stipula del contratto a favore del nuovo Utente. In particolare si assume che a seguito di un nuovo contratto di fornitura:

- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio;

- riattivazione ovvero subentro è la richiesta di ripristino dell'erogazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo (misuratore chiuso);
- voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo (misuratore aperto).

La riattivazione ovvero il subentro che comportino modifiche della portata del misuratore sono trattate come richiesta di nuova fornitura necessitando, in tal caso, di un sopralluogo al fine di verificare la necessità di interventi per la posa del nuovo misuratore.

Il Gestore esegue le attività di cui sopra nei seguenti tempi: tempo per il rilascio nuova concessione 30 gg. lavorativi; tempi per la riattivazione ovvero subentro fornitura senza modifiche alla portata del misuratore e voltura, 7 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta dell'Utente

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore. Il Gestore esegue la disattivazione (disdetta) della fornitura in 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Nel caso in cui il Gestore non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

Permesso di allacciamento alla pubblica fognatura

Il tempo di permesso di allacciamento fognario è il tempo intercorrente tra la data di richiesta documentata da parte dell'Utente e il momento del rilascio del permesso di allacciamento, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento. Il Comune di Taurianova rilascia il permesso di allacciamento alla fognatura pubblica in 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo su richiesta dell'Utente).

Accessibilità al servizio

Periodo di apertura al pubblico dello sportello

I Clienti possono effettuare tutte le operazioni e richiedere informazioni presso gli sportelli del Comune di Taurianova (Ufficio Tributi e Ufficio Tecnico – Servizi Manutentivi) agli indirizzi e negli orari indicati sul sito internet www.comune.taurianova.rc.it

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o telematica

Il Gestore mette a disposizione degli Utenti un servizio telefonico di assistenza (Ufficio Servizi Manutentivi tel. 0966.618038, Ufficio Tributi tel. 0966.618028), caselle di posta elettronica con cui comunicare (Ufficio Tecnico manutenzione@comune.taurianova.rc.it, Ufficio Tributi tributi@comune.taurianova.rc.it) e un sito internet www.comune.taurianova.rc.it attraverso il quale fornisce e pubblica: la Carta del Servizio Idrico Integrato, il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici. Attraverso il servizio

telefonico e di posta elettronica si possono richiedere informazioni e concordare appuntamenti con il responsabile del servizio.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Gli Utenti possono pagare le bollette:

- presso gli uffici postali o bancari con addebito delle commissioni in uso;
- mediante bonifico bancario;
- senza oneri tramite PagoPA.

Facilitazioni per alcune categorie di Clienti

Il Gestore riserva un'attenzione particolare alle persone anziane o con difficoltà motorie e a portatori di handicap. In particolare sono previsti:

- tempi più rapidi e procedure preferenziali per il ripristino del servizio per portatori di handicap e per cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

Agevolazioni commerciali sono adottate per le cosiddette utenze della "fascia debole", anche sulla base dell'Indicatore di Situazione Economica Equivalente (ISEE).

Tempi di attesa allo sportello

Allo sportello fisico l'Ufficio Tributi del Comune di Taurianova garantisce i seguenti standard:

- tempo massimo di attesa agli sportelli, ≤ 60 minuti - 95% delle singole prestazioni (standard generale);
- tempo medio di attesa agli sportelli: ≤ 30 minuti - media sul complesso delle prestazioni (standard generale).

Tali tempi sono intesi come l'intervallo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui il Cittadino si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Tali tempi potranno subire delle variazioni in aumento nei periodi di recapito della bollettazione in cui si registra un maggiore afflusso degli Utenti.

Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione e di richiesta di informazione

Il Gestore risponderà per iscritto, qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti entro un massimo di 60 giorni dal ricevimento degli stessi.

Il Gestore, in caso di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e fornisce comunicazione per iscritto all'Utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo della fornitura.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, via mail, in forma scritta, la rettifica è effettuata entro 60 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza. Se la

rettifica richiede la collaborazione dell'utente (per consentire eventuali verifiche presso l'utenza, fornire documentazione, ecc.) il termine è sospeso fino all'integrazione dei dati necessari. La restituzione di importi pagati in eccesso può avvenire mediante rimborso, oppure, mediante compensazione nelle bollette successive.

Gestione del rapporto contrattuale

Fatturazione

Il Gestore del SII svolge un servizio che per sua natura ha un costo che viene assicurato grazie al pagamento di un corrispettivo da parte dei titolari dei contratti di utenza.

Il Gestore applica agli utenti le tariffe del SII secondo l'articolazione tariffaria approvata dall'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) territorialmente competente ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI) - Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017, ed approvate in via definitiva dall'ARERA.

Il Gestore procede con la fatturazione e l'emissione della fattura sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente opportunamente validata, ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente, il Comune rispetterà il seguente ordine di priorità:

1. dati di lettura;
2. in assenza di dati di lettura utilizzerà i dati di autolettura;
3. in assenza di dati effettivi utilizzerà i dati di consumo stimati.

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 la data di emissione della fattura stessa da parte di Comune di Taurianova.

Il Comune garantisce un tempo di emissione della fattura pari a 90 gg. solari (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Termine per il pagamento della bolletta

Il termine per il pagamento della bolletta è stabilito dal Comune in almeno 30 gg. solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il termine per il pagamento pari a 30 gg. solari rappresenta uno standard specifico non soggetto ad indennizzo.

Rateizzazioni dei pagamenti

Agli Utenti con più di una bolletta non pagata, il Gestore concede la possibilità di procedere al pagamento in maniera rateizzata previa stipula di apposito piano di rientro a cui saranno applicati interessi dilatori per le singole rate e per la durata dell'accordo, addebitandoli in un'unica soluzione nella prima fattura utile successiva alla data di scadenza dell'ultima rata dell'accordo.

La richiesta di rateizzazione di più bollette può essere avanzata recandosi allo sportello dell'Ufficio Tributi del Comune di Taurianova oppure inviando apposita istanza al Comune di Taurianova – Ufficio Tributi o via pec all'indirizzo tributi.comune.taurianova@asmepec.it.

Morosità - riattivazione della fornitura

Il pagamento della fattura deve essere effettuato integralmente entro la scadenza indicata sulla fattura stessa.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio. Il Gestore, comunque, prima di procedere alla sospensione sollecita l'Utente alla regolarizzazione della sua posizione nei seguenti modi:

- informa l'Utente del mancato pagamento utilizzando le fatture successive. Sulla fattura sono anche indicate le modalità con cui l'Utente può comunicare l'avvenuto pagamento;
- invia un sollecito di pagamento nel quale sono indicate le modalità ed il termine ultimo per evitare la sospensione ed il costo dell'eventuale intervento tecnico per le operazioni di distacco e di riallaccio. Allega inoltre il relativo bollettino di c/c postale da utilizzare per il pagamento delle fatture insolute;
- comunica i tempi e le modalità per il riallaccio nel caso di sospensione della fornitura.

Trascorsi almeno 20 gg. dall'invio del preavviso di distacco, il Gestore potrà sospendere la fornitura e/o attivare idonei mezzi legali per il recupero del credito.

Nei casi di sospensione della fornitura, l'Utente per poter ottenere la riattivazione dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento di quanto dovuto e sostenere i costi indicati nel sollecito. 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 e la data di riattivazione della fornitura. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute oltre le ore 13 nei gg. lavorativi sono trattate dal Comune come pervenute il giorno successivo. Il Gestore garantisce un tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità pari a 2 gg. feriali (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

10

Verifica del contatore

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori. La verifica viene eseguita entro 15 gg. dal ricevimento della richiesta. Alle operazioni di verifica potrà presenziare l'utente. In ogni caso l'Utente dovrà essere avvisato in tempo utile della data in cui verrà effettuata la verifica.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato in bolletta all'utente. In caso contrario il costo della verifica è a carico del Comune.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, il Gestore procederà alla rettifica delle bollette secondi i criteri determinati nel regolamento. In caso di malfunzionamento del misuratore, 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 saranno fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Il Gestore comunica il risultato della verifica all'Utente, qualunque sia l'esito, entro 30 giorni dalla stessa.

Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo e regolare nei limiti delle possibilità consentite dalla rete esistente.

Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi urgenti di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto

In caso di lavori programmati sulla rete che determinino interruzioni del servizio si fornisce preavviso con almeno 1 (un) giorno di anticipo tramite le modalità, tra le seguenti, ritenute più utili ed efficaci al fine di garantire la capillare informazione:

- comunicati stampa;
- mezzi muniti di altoparlante;
- sito internet.

Il tempo minimo di preavviso non deve essere inferiore a due giorni dalla data dell'intervento programmato.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità competenti le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

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

Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza nel rispetto della normativa vigente.

Il Gestore comunica altresì all'Autorità, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

Quando l'erogazione dell'acqua viene somministrata come acqua non potabile ma per altri usi, gli utenti potranno farsi rivalere nella riduzione del canone per come previsto dalla normativa vigente in materia.

Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata a scopi potabili deve essere conforme a quanto previsto dal Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 e ss. mm. e ii..

Per verificare la buona qualità delle acque destinate al consumo umano, il Gestore esercita controlli periodici, interni, in applicazione delle disposizioni di cui agli artt. 6, 7 e 8 del Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 e ss. mm. e ii..

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, il Gestore esegue sistematici controlli.

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni possono essere concordati con l'Azienda Sanitaria Provinciale (ASP). Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano spetta all'ASP territorialmente competente.

Il Gestore è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita in maniera chiara sul sito ufficiale dell'ente e presso gli uffici competenti del servizio.

Portata di esercizio

Il Gestore garantisce una portata minima espressa in l/s (litri al secondo) per ogni singola unità immobiliare, riferita al punto di consegna che sarà stabilita dal Responsabile del Servizio competente e resa pubblica.

Il valore di portata è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione di competenza del Gestore all'impianto dell'Utente).

Rapporti con gli utenti e tutela

Il Gestore considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri cittadini, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale degli uffici competenti è tenuto pertanto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un rapporto trasparente tra Comune e Cittadino ed a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Il Gestore si impegna a razionalizzare, ridurre, semplificare ed informatizzare le procedure, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine.

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione delle procedure, degli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, delle modalità di fornitura del servizio, delle condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione dello stesso e delle loro modifiche.

Il Gestore per garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce una sezione del sito internet del Comune (www.comune.taurianova.rc.it) dove è possibile ottenere informazioni sui servizi e scaricare copia dei documenti, indirizzi di posta elettronica dove è possibile inviare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- informa sulle agevolazioni esistenti;
- promuove le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- ha facoltà di rendere pubblici, divulgandoli sul proprio sito internet, i parametri qualitativi dell'acqua erogata.

Almeno una volta all'anno, entro il 31 Dicembre, il Gestore predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente gli indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella carta.

Casi di indennizzo

Il Gestore assicura agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard dichiarati.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'utente finale, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard ed in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico. L'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

1. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
2. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
3. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

La presente Carta del Servizio entra in vigore trascorsi 90 giorni dalla data di esecutività della delibera di approvazione da parte del Comune di Taurianova.

La presente Carta sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli utenti. Tali revisioni sono comunicate agli utenti attraverso gli strumenti di informazione indicati al capitolo "Rapporti con gli utenti e tutela".

ALLEGATO 1 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tip. Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di nuova concessione della fornitura idrica	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di nuova concessione e la data di stipula del contratto € 30,00
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. € 30,00
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del Comune. € 30,00
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente. € 30,00
Tempo di rilascio del permesso di allacciamento alla pubblica fognatura	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricezione della richiesta documentata e il rilascio del permesso. € 30,00
Tempo di fatturazione	Specifico	90 giorni	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa da parte di Comune di Taurianova. € 15,00
Periodicità di fatturazione	Specifico	2-3 volte annue	- -
Tentativi di raccolta della misura		1-2 volte annue	- -
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento sul misuratore da parte del Comune. € 30,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Comune e la data di riattivazione della fornitura da parte del Comune stesso. € 30,00

ALLEGATO 2 - Accessibilità al servizio

Indicatore	Tip. Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	€ 10,00
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Comune riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.	€ 10,00
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.	-
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.	-
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	30 minuti	Tempo medio intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.	-
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.	€ 10,00
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.	€ 10,00
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.	€ 10,00

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. Esso, così come definito nella deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 586/2012, contiene le definizioni utilizzate dai gestori del servizio nei rapporti contrattuali con l’utenza e nella fatturazione dei consumi. Il seguente glossario è aggiornato con le definizioni contenute nell’Allegato A alla deliberazione n. 655/2015/R/IDR (RQSII).

Accettazione del preventivo – è l’accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espone nel preventivo.

Acquedotto – è l’insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.

Addebiti/accrediti diversi – sono gli addebiti e/o 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.

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.

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.

Autorità – è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e 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.

Consumi fatturati – sono i consumi di acqua, espressi 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 rilevati – sono i consumi di acqua, espressi in metri cubi, compresi 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) e i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

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.

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 per l'erogazione del servizio.

Data di invio –

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, è 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 trasmesse per via telematica, è la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, è la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

19

Data di ricevimento –

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, è 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 trasmesse per via telefonica o telematica, è la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, è 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.

Deposito cauzionale – 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.

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.

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 (e ss.mm.ii.).

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.

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.

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

Minimo contrattuale impegnato – è il quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze di tipologia altri usi, va corrisposto indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.

Misuratore – è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati.

Morosità – è la condizione 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 penalità e interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

Oneri di perequazione – sono gli addebiti a carico di tutti gli utenti del servizio, o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia, che 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.

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.

Quota fissa – è la 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.

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, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR.

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 civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

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.

Contatti

Comune di Taurianova

Piazza Libertà, 2
89029 – Taurianova (RC)

Centralino: 0966.618011

Sito web: www.comune.taurianova.rc.it

PEC Protocollo Generale: protocollo@pec.comune.taurianova.rc.it

Ufficio Tecnico – Servizi Manutentivi

Tel: 0966.618049 *(Per informazioni sul contratto)*

Tel: 0966.618044 *(Per segnalazioni sulla rete idrica)*

PEC: area4@pec.comune.taurianova.rc.it

Email: manutenzione@comune.taurianova.rc.it

Orario di apertura al pubblico: da verificare sul sito web dell'Ente

Ufficio Tributi

Tel: 0966.618028 *(Per informazioni/reclami relativi alla fatturazione)*

PEC: tributi@pec.comune.taurianova.rc.it

Email: tributi@comune.taurianova.rc.it

Orario di apertura al pubblico: da verificare sul sito web dell'Ente