



CITTÀ DI TUSA

Prov. di Messina

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 49 del 29.04.2016

.PRESENTAZIONE

La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che il comune di Tusa assume nei confronti del cittadino utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti
- il rapporto tra i cittadini utenti e il comune fornitore dei servizi

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- Fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei cittadini utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi.
- Riconosce ai cittadini il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Comune.
- Indica le modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del Comune.

La Carta del Servizio Idrico Integrato si riferisce:

- a. **uso domestico;**
- b. **uso non domestico** , (scuole, caserme, centri sportivi, ecc.) e le utenze che utilizzano l'acqua per qualsiasi uso idropotabile nei locali destinati ad attività industriale, commerciale, (anche magazzini), artigianale, di altro settore terziario, turistico-ricettiva;
- c. **uso temporaneo e/o forniture straordinaria:** Per l'uso temporaneo la somministrazione può essere concessa nei seguenti casi:
 - Cantiere;
 - svolgimento di iniziative sociali, culturali e ricreative;
 - erogazione di acqua da appositi punti di attingimento per soddisfare esigenze potabili e/o igienico sanitarie particolari.
- d. **servizio di fognatura e depurazione**

La Carta fissa standard di qualità del servizio che il Comune di Tusa si impegna a rispettare.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

IL comune di Tusa, in qualità di Gestore del servizio:

- si ispira a principi di eguaglianza, nei confronti dei diritti degli utenti, e di non discriminazione per gli stessi
- garantisce la parità di trattamento a tutti gli utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali
- si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Qualità e sicurezza

Il Comune si impegna a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme legislative ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

Continuità

Il Comune garantisce un servizio regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti.

In questi casi il Comune s'impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione.

Partecipazione

Il Comune garantisce ai cittadini utenti il diritto di richiedere e ottenere le informazioni che li riguardano, come pure la possibilità di poter avanzare proposte o suggerimenti e di inoltrare reclami.

Il Comune si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente fornendo al proprio personale le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

Il comune persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e della efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Sostenibilità

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi.

Questo implica per il Comune l'impegno a:

- assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti
- sviluppare gli studi idrogeologici per la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento
- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione
 - perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento
 - intervenire per la riparazione delle condotte, per garantire la continuità del servizio
 - programmare ed eseguire le opere di rinnovamento della rete idrica
 - potenziare e rinnovare le reti di adduzione e distribuzione tramite la razionalizzazione dei vari Acquedotti e la loro progressiva interconnessione, al fine di migliorare il servizio all'utenza
 - perseguire l'obiettivo del potenziamento degli impianti di depurazione in termini di nuove tecnologie e l'ottimizzazione delle gestioni.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni di fornitura del servizio Acquedotto, sono riportate nel contratto di fornitura e nel "Regolamento per il Servizio Idrico Integrato".

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono standard relativi al rapporto contrattuale i tempi di prestazione di seguito indicati, gli stessi sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Comune comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Il Comune definisce i seguenti fattori di qualità :

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale della richiesta di allaccio da parte dell'utente e la completa esecuzione a suo carico e ripristino a regola d'arte di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, esclusa l'installazione del contatore a carico del comune.

Attivazione e riattivazione della fornitura

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione nei casi di subentro.

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

Cessazione della fornitura

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

Livello di qualità: 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

Allacciamento alla fognatura

È il tempo massimo espresso in giorni lavorativi intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Livello di qualità: 22 giorni lavorativi dalla richiesta.

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene una volta l'anno, ed è rilevata dal personale incaricato del Comune.

Qualora gli incaricati risultassero impossibilitati ad accedere alla lettura del contatore, d'ufficio verrà attribuito un consumo medio annuo calcolato sul consumo dei tre anni precedenti da riportare in dodicesimi al momento della mancata lettura.

Rimane il diritto dell'utente di comunicare entro 15 gg. l'effettivo consumo.

In occasione della mancata lettura, l'incaricato del comune provvederà a rilasciare presso l'utenza apposito avviso dal quale decorrono i termini di cui sopra.

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

Verifiche funzionalità del contatore

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

Il Comune, gratuitamente, si impegna, tramite i propri dipendenti, a effettuare tale verifica. Nel caso si accerti un effettivo guasto il comune sostituisce il contatore e provvede a revisionare la fattura emessa sulla base della ricostruzione dei consumi del nuovo contatore, monitorato dal personale del comune per un periodo di tempo di 20 giorni. Nel caso in cui la verifica stabilisca che nessun guasto è imputabile al contatore l'utente dovrà versare quanto dovuto.

Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la misura del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del livello di pressione, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 7 giorni lavorativi. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti, il Comune provvede immediatamente ad adottare le misure necessarie.

Il Comune comunica per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima.

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 forza maggiore, a guasti o a manutenzioni, necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. Il comune assicura adeguate e tempestive informazioni all'utenza tramite affissioni di avvisi nelle zone interessate.

Ogni informazione potrà essere reperita anche sul sito internet del Comune.

Il Comune si impegna, in ogni caso, a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al di fine raggiungere il soddisfacimento delle aspettative degli utenti. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

Le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile comprendenti i parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua, sono riportate nelle tabelle visionabili presso i competenti uffici Comunali.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete e sono effettuate nei luoghi e con la frequenza riportata nelle tabelle visionabili presso i competenti uffici Comunali.

TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

Le tariffe applicate ai consumi idrici, il canone di fognatura, il canone di depurazione, nonché la quota fissa comprensiva di tariffa per nolo contatore e per altri diritti onerosi sono deliberate dall'ente nel rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia.

Per quanto riguarda i canoni di fognatura e di depurazione, essi saranno calcolati in misura direttamente proporzionale ai consumi rilevati.

Le fatture sono emesse in base ai consumi reali rilevati dal personale incaricato del Comune o presunti, calcolati sulla base delle precedenti letture rilevate.

Il pagamento delle fatture del Servizio Idrico Integrato, viene effettuato in due soluzioni mediante versamento su conto corrente postale.

La fattura dovrà essere pagata entro i termini di scadenza indicati sulla stessa.

Nel caso in cui l'utente ritenga che vi siano degli errori nella fatturazione dei consumi, può rivolgersi agli uffici preposti del Comune, entro il termine della data di scadenza del pagamento della fattura.

Dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, se non sarà necessario un sopralluogo specifico, il competente ufficio comunale, provvederà al ricalcolo della fattura in questione, entro il termine di 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

Descrizione della fattura

Sulla fattura sono presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, consumi precedenti e consumi attuali, dettaglio per ogni voce di spesa elencata, nonché comunicazioni e notizie utili all'utente.

Si precisa che tra la data di ricezione della fattura e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario.

In caso di mancato pagamento il Comune avvierà il procedimento utile per il recupero dei crediti, attraverso l'emissione di avvisi di pagamento a mezzo raccomandata o consegna a brevi manu.

L'avviso di pagamento dovrà riportare la somma complessiva liquidata in bolletta e gli ulteriori importi dovuti, come di seguito specificati.

In caso di ritardato pagamento gli importi dovuti sono riliquidati come segue:

- Somme dovute per quota fissa, consumi idrici e canoni di fognatura e depurazione;
- Sanzione pari al 10% dell'importo della fattura;
- Spese postali;
- Interessi legali come per legge, maggiorati del 3% ai sensi dell'art. 1, comma 165 della L. n. 296 del 27/12/2006, calcolati sull'importo della fattura.

Qualora il contribuente provveda al pagamento entro 30 giorni dal ricevimento della notifica dell'avviso di pagamento, potrà godere della riduzione della sanzione, come appresso determinato:

- Somme dovute per quota fissa, consumi idrici e canoni di fognatura e depurazione;
- Sanzione pari al 3% dell'importo della fattura con un minimo di euro 5 (cinque);
- Spese postali;

Interessi legali come per legge, maggiorati del 3% ai sensi dell'art. 1, comma 165 della L. n. 296 del 27/12/2006, calcolati sull'importo della fattura.

Decorsi 60 giorni dalla notifica dell'avviso di pagamento senza che l'utente abbia provveduto al versamento, sarà disposta la sospensione dell'erogazione dell'acqua. All'utente sarà in ogni caso comunicata con apposita nota raccomandata AR o a mezzo messo notificatore, la data di sospensione della fornitura dell'acqua.

TUTELA DELL'UTENTE

Accessibilità al servizio

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

- **Ufficio tributi:** aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

Referente: Rag. Alfieri Antonietta

Telefono: 0921330405 – fax: 0921330886

e- mail: ufficioragioneria@comunetusa.gov.it

- **Ufficio tecnico:** aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

Referente. Sig. Miceli Vincenzo

Telefono: 0921330405 – fax: 0921330886

e-mail: vincenzomiceli@comunetusa.gov.it

- **Sito internet:** www.comunetusa.gov.it

Le attività relative al servizio idrico integrato sono assicurate altresì nella giornata di sabato e domenica .

RESOCONTO ANNUALE

Il Comune predispone annualmente, entro il 30 marzo, un resoconto.

Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Il resoconto è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

Il Comune è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo comunale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo;
- b) l'autore del reclamo;
- c) la data di invio della risposta motivata;
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- e) la soluzione del problema e la data della stessa;
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

RIMBORSI ED INDENNIZZI

Il Comune riconosce agli utenti che ne fanno richiesta un rimborso forfettario automatico di € 20,00 qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente allo stesso Comune, degli standard di servizio.

Le richieste di indennizzo, corredate da quanto può essere utile per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'ufficio preposto entro 30 giorni dell'avvenuta presunta inadempienza (fa fede il timbro postale o, in caso di recapito diretto, il protocollo di arrivo).

Riconosciuta la validità della richiesta il Comune accredita l'importo di cui sopra sulla prima bolletta utile, in caso contrario, ne da comunicazione scritta e motivata all'utente.

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute all'Utente entro 30 giorni da quando il Comune ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Il Comune *non* è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali (gelo, nevicata, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica, alluvioni, smottamenti, terremoti, ecc.), scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
 - cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'incaricato del Comune per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.
- Inoltre il Comune non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dall'erogatore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA

L'interruzione dell'erogazione, dovuta a lavori di manutenzione programmata è comunicata dal Comune ai cittadini almeno 24 ore prima, attraverso avvisi pubblici.

Nel caso di interruzioni non programmabili, dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore, il Comune tenderà a contenere la durata massima della sospensione in 12 ore; qualora per imprevisti non imputabili al Comune la durata tende a prolungarsi l'Ente tiene informati costantemente i cittadini dell'andamento della riparazione.

DISPOSIZIONI FINALI

La Carta dei servizi verrà pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente e viene messa a disposizione degli utenti sia in sede di sottoscrizione del contratto di fornitura sia nel caso ne facciano richiesta.

Gli Utenti saranno comunque e sempre portati a conoscenza delle eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi di cui l'Ente è dotato.