



COMUNE DI BISACQUINO

(CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO)

16

N. <u>63</u> /2023 Registro Generale del	N. _____ /2023 Registro Proposte
--	----------------------------------

ORIGINALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

L'anno duemilaventitrè, il giorno SETTE del mese di APRILE alle ore 10:45, nella Sede Comunale, convocata nei modi di legge, si è riunita la Giunta Comunale.

Risultano presenti:

Cognome e Nome	Carica	Presente	Assente
DI GIORGIO Tommaso Francesco	Sindaco	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NOTO Alfonso	Vice Sindaco	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SPALLINO Leonardo	Assessore	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
FERINA Alessandra	Assessore	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GIORDANO Giuseppe	Assessore	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partecipa il Segretario Comunale Dr.ssa Vincenza Gaudiano.

Il Sindaco/Vicesindaco, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la seduta ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

LA GIUNTA COMUNALE

- Vista la proposta di deliberazione formulata dal competente ufficio, redatta nel retro del presente verbale e ritenuta la stessa meritevole di approvazione per le motivazioni ivi riportate;
- Verificata la sussistenza dei pareri prescritti dall'art.1 della L.R. 11/12/91, n. 48 e successive modifiche ed integrazioni;
- Visto l'O.R.EE.LL approvato con L.R. n° 16/63 e s.m.i.;
- Visto il D.Lgs. 18/08/2000 n. 267 (TUEL)
- Visto il vigente Statuto Comunale;

DELIBERA

- 1) DI APPROVARE, ad unanimità di voti palesemente espressi, la proposta di deliberazione redatta nel retro del presente verbale e che qui si intende integralmente richiamata e trascritta;
- 2) DI DICHIARARE, con apposita votazione unanime e palese, il presente atto immediatamente esecutivo ai sensi della L.R. n° 44/91 stante l'urgenza a provvedere.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER LA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

IL SINDACO

Visti:

- la Legge n.241/1990 con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficienza e trasparenza da cui deve essere supportata;
- il D.Lgs 30/07/1999 n.286 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi", che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "Carta dei Servizi" quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:
 - a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne;
 - b) quali sono gli standard garantiti;
 - e) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami, ecc.;

Considerato che la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento molto utile per i cittadini-utenti in quanto costituisce un modo semplice e diretto per illustrare la struttura dei servizi e rendere trasparente l'organizzazione del Comune;

Considerato, ancora, che la Carta dei Servizi costituisce un aiuto e un contributo concreto per il cittadino-utente al fine di orientarlo nel panorama dei servizi offerti dall'Amministrazione Comunale;

Rilevato che la Carta dei Servizi è volta soprattutto alla tutela dei diritti degli utenti e si basa su una serie di principi generali come quello dell'uguaglianza, della parità di trattamento fra le diverse categorie di utenti, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;

Osservato che la Carta dei Servizi mira alla partecipazione e al coinvolgimento dell'utenza e all'integrazione organizzativa mediante la cooperazione dei vari settori dell'Ente;

Ritenuto, pertanto, che l'intento dell'Amministrazione è quello di rafforzare gli elementi di reputazione verso l'istituzione e il rapporto con i cittadini-utenti al fine di accrescerne la fiducia;

Rilevato, comunque, che la presente Carta dei Servizi non è esaustiva degli adempimenti e di tutte le ovvie implicazioni che concernono il rapporto variegato con il cittadino-utente, rappresentando linee

guida e direttrici di marcia per ogni dipartimento che potrà implementare con nuove proposte operative e specifiche del proprio settore tutti gli aspetti che sono ritenuti pertinenti, opportuni e necessari per meglio caratterizzare il rapporto con l'utenza sotto l'aspetto della qualità e della quantità delle *chances* offerte, della valutazione dei servizi, sulla base dei principi enunciati nel Documento e di quelli contenuti nella normativa di riferimento;

Visti i pareri favorevoli di regolarità tecnica e contabile rilasciati dai Responsabili dei competenti Settori ai sensi dell'art. 49 e dell'art.147bis del D.Lgs. 267/2000 e contenuti nel presente atto;

Ritenuto di procedere all'approvazione della Carta dei Servizi allegata;

Vista la Delibera di Consiglio n. 18 del 27/04/2021 relativa all'Approvazione del Regolamento del Servizio Idrico Integrato;

Visto il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e successive modifiche ed integrazioni;

Visto il vigente O.R.E.LL.;

Dato atto che sulla proposta di deliberazione è stato acquisito il parere prescritto dall'art. 49 del D. Lgs. 267/200, come da allegato;

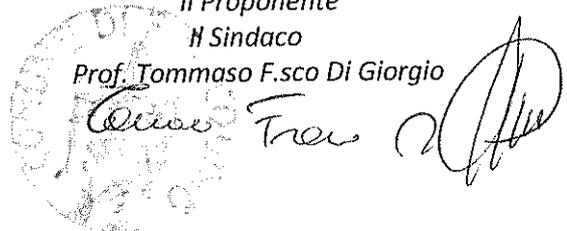
PROPONE DI DELIBERARE

1. **di approvare** ai sensi dell'art. 3 L.R. 30.04.91 n. 10 le motivazioni di fatto di diritto esplicitate in narrativa e costituente parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
2. **di approvare**, in conformità della normativa citata in premessa, la "Carta dei Servizi" - allegata al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale;
3. **Di stabilire** che la stessa sia pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente;
4. **Di rendere** il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, comma 4, D.Lgs. 267/2000, stante l'esigenza di provvedere in considerazione del termine per l'approvazione del bilancio di previsione;

*Il Responsabile del procedimento
Il Responsabile dell'Area Finanziaria
Dott.ssa Paola Ciulla*



*Il Proponente
Il Sindaco
Prof. Tommaso F.sco Di Giorgio*





COMUNE DI BISACQUINO

(CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO)



Il presente foglio dei pareri fa parte integrante della deliberazione avente per oggetto:

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

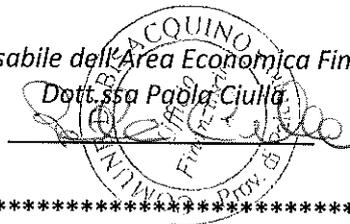
(art. 49 comma 1 D.L.vo 267/2000, come modificato dall'art. 3 del D.L. 174/2012, convertito nella legge 213/2012)

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 comma 1 del D.L.vo 267/2000, come modificato dall'art. 3 del D.L. 174/2012, convertito nella legge 213/2012, si attesta che nella formazione della proposta di deliberazione di cui all'oggetto sono state valutate le condizioni di ammissibilità, i requisiti di legittimità ed i presupposti ritenuti rilevanti per la assunzione del provvedimento ed è stata seguita la procedura prescritta dalla vigente normativa di legge e pertanto si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione.

Addì 07/04/2023

Il Responsabile dell'Area Economica Finanziaria

Dott.ssa Paola Ciulla



PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Espresso dal Responsabile del Servizio Finanziario

(art. 49 comma 1 e art. 153 comma 5 D.L.vo 267/2000, come modificato dall'art. 3 del D.L. 174/2012, convertito nella legge 213/2012)

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del D. L.vo 267/2000, come modificato dall'art. 3 del D.L. 174/2012, convertito nella legge 213/2012, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile della proposta del provvedimento deliberativo in oggetto.

Addì 07/04/2023

Il Responsabile dell'Area Economica Finanziaria

Dott.ssa Paola Ciulla





**COMUNE DI
BISACQUINO
CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO**

**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
CARTA DEI SERVIZI**

Sommario

PREMESSA.....	4
1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE.....	5
1.1 EGUAGLIANZA.....	5
1.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO.....	5
1.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	5
1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA.....	5
1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	5
2 STANDARD DI QUALITA' NELL'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENTE.....	6
2.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	6
2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO.....	6
2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA.....	6
2.4 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA.....	6
2.5 MODALITA' DI PAGAMENTO.....	7
2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI.....	7
2.7 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO.....	7
2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	7
3 STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E TEMPI CARATTERISTICI.....	7
3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.....	7
3.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.....	8
3.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
3.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	8
3.5 TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.....	8
3.6 TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI.....	8
3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE.....	8
4 STANDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	9
4.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE.....	9
4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE.....	9
4.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE.....	10
4.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.....	10
4.5 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ.....	10
4.6 VERIFICA DEL CONTATORE.....	11
5 STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	12
5.1 CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA.....	12

5.2	DEROGHE	12
5.3	TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA	12
5.4	PRONTO INTERVENTO	12
5.5	CRISI IDRICA	13
6	SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE.....	13
7	INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	13
7.1	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI	13
7.2	TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE	14
8	TUTELA DEGLI UTENTI.....	14
8.1	CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE	14
8.2	GESTIONE DEI RECLAMI	14
8.3	CONTROLLI ESTERNI.....	15
8.4	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ.....	15
8.5	RICHIESTE DI RIMBORSO.....	15
9	VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	16
10	SINTESI DELLA CARTA.....	16
10.1	SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE.....	16
10.2	SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	17
10.3	SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE.....	17
10.4	SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	18
10.5	SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO	18

PREMESSA

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

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

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

La Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

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

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

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

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

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

Il Cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi attraverso pubblicazione della medesima sul sito internet, all'indirizzo www.comune.bisacquino.pa.it oppure tramite la sua consegna all'utente al momento della stipula di un nuovo contratto.

Le revisioni periodiche che saranno apportate alla Carta dovranno essere portate a conoscenza degli utenti al momento della distribuzione della bolletta successiva alla revisione e, in ogni caso, la Carta revisionata verrà resa pubblica sul sito internet del Comune.

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di utenza e nei regolamenti per la gestione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile e del servizio di fognatura in revisione corrente, che costituiscono insieme alla presente Carta, parte integrante e allegato del contratto di somministrazione. Per una maggiore comprensione della Carta, si suggerisce di prendere visione del Glossario messo a disposizione sul sito internet del Comune.

1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE.

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

1.1 EGUAGLIANZA.

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

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

1.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO.

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

1.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO.

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

1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA.

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

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA.

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

1.6 CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA.

Le condizioni generali di fornitura del servizio Idrico Integrato sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, che costituisce, insieme alla presente carta, parte integrante del contratto di utenza.

1.7 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 n. 193/2003 e del GDPR (Regolamento UE2016/679).

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

2.1 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Comune di Bisacchino(PA) garantisce le seguenti modalità:

- Uffici Comunali:

Indirizzo: Via Stazione, 24 - 90032 – Bisacchino (PA)

Telefono: 091/8309110- Fax: 091/8309135 –e-mail: tributibisacchino@comune.bisacchino.pa.it;

Ricevimento:

da lunedì a venerdì: 09.00-13.00

Martedì: 15.30 18.30

- Sito internet: <http://www.comune.bisacchino.pa.it>

2.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE ALLO SPORTELLO.

Gli sportelli del Comune di Bisacchino(PA)sono siti al seguente indirizzo: Via Stazione, 24 –90032 BISACQUINO(PA)

Negli sportelli vengono espletati normalmente i seguenti procedimenti:

- richieste di informazioni e chiarimenti;
- richieste preventivi per nuovi allacciamenti e\o spostamenti;
- stipulazione contratti di utenza;
- risoluzione dei contratti di utenza;
- effettuazione di variazioni nei contratti di utenza;
- richieste di verifica contatori;
- richiesta di duplicato della bolletta;
- rateizzazioni;
- assistenza alle utenze condominiali;

Il tempo medio di attesa agli sportelli è determinabile sulla base dell'affluenza giornaliera.

2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA.

Telefonicamente è possibile:

- richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
- richiedere e sollecitare preventivi;
- richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
- richiedere appuntamenti;
- segnalare anomalie.

2.4 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA.

Le pratiche del paragrafo 2.3 possono essere espletate anche per corrispondenza. L'utente può anche presentare reclami.

Il Comune risponderà alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti per iscritto entro 60 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta o del reclamo dell'utente (farà fede la data di protocollo di arrivo). Nel caso in cui la complessità della richiesta o del reclamo non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà informato entro il termine di 30 giorni. La risposta motivata deve contenere l'indicazione del numero della pratica di riferimento, dell'ufficio

o dell'addetto a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico della stessa.

2.5 MODALITA' DI PAGAMENTO.

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- Secondo quanto previsto da legge.

2.6 FACILITAZIONI PARTICOLARI.

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

- tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni (di calendario) rispetto a quello minimo ordinario previsto;
- priorità assoluta negli uffici per disabili e anziani.

2.7 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO.

Gli utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni di salute possono accedere alla rateizzazione delle fatture.

2.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.

Per le attività che richiedono un sopralluogo, il personale incaricato dal Comune di Bisacchino (PA) concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente.

Nel caso di disdetta di appuntamento, il Comune deve dare un preavviso di almeno 16 ore.

3 STANDARD DI QUALITÀ NELL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E TEMPI CARATTERISTICI.

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. Il Comune di Bisacchino (PA) fissa i tempi di prestazione di seguito indicati ma nell'ipotesi in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Comune comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I tempi di prestazione sono espressi in giorni lavorativi.

3.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.

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

In situazioni che non prevedono il sopralluogo il Livello di qualità garantito dal comune è: 10 giorni dalla richiesta.

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

3.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO AL PUBBLICO ACQUEDOTTO.

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

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

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

3.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.

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

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

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

3.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.

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

Livello di qualità: 10 giorni dal ricevimento della richiesta di disdetta.

3.5 TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.

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

Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

3.6 TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI.

Il tentativo di lettura dei contatori avviene con frequenza almeno semestrale. Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore in quanto posizionato all'interno, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'auto-lettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. Per le modalità di comunicazione della lettura si rinvia al paragrafo 4.1.

3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE.

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 15 giorni.

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

Il Comune di Bisacquino (PA) comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima. Per la procedura di verifica del contatore si rinvia al paragrafo 4.6.

4 STANDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

4.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE.

La fatturazione viene effettuata con periodicità semestrale come da Art. 38 dell'allegato alla delibera 655/2015/R/idr dell'ARERA. I consumi fatturati vengono riportati in fattura evidenziando la tipologia di fatturazione della lettura (acconto o saldo).

Le bollette relative ai periodi in cui non si rileva la lettura dei contatori sono calcolate in acconto sulla base del consumo stimato basato sul consumo annuo dell'utenza come da art. 11 dell'allegato alla delibera 218/2016/R/idr dell'ARERA. In particolare il consumo stimato è così calcolato:

$$C_s = \frac{C_a}{365} \times N_s$$

dove:

- C_a è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- N_s rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessarie per la determinazione del coefficiente C_a (art. 10 dell'allegato alla delibera 218/2016/R/idr dell'ARERA), i gestori procedono a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

Il tentativo di lettura dei contatori sarà effettuata con periodicità semestrale.

Ove, per motivi indipendenti dal Comune, non sia possibile effettuare regolare lettura del contatore, necessaria al conguaglio annuale, il Comune stesso provvederà ad emettere ulteriore bolletta in acconto, salvo conguaglio.

Nel caso di impossibilità di accesso alla lettura per assenza dell'utente viene lasciata una cartolina per l'autolettura numerata progressivamente; deve essere cura dell'utente procedere all'autolettura e darne comunicazione al Comune entro 7 giorni.

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

- consegna presso lo sportello utenti del Comune;
- tramite fax al numero: 091/8309135;
- via mail: tributibisacquino@comune.bisacquino.pa.it.

La comunicazione dell'auto-lettura deve avvenire riportando il testo "*Comune di Bisacquino (PA)- Ufficio acquedotto, numero matricola del contatore, numero lettura mc*".

L'utente comunicando l'autolettura si fa carico di eventuali responsabilità derivanti da dichiarazioni mendaci.

4.2 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI TARIFFARIE.

Il Comune di Bisacquino (PA) garantisce idonea pubblicità ad ogni variazione tariffaria, concordata con l'Autorità competente (ARERA), utilizzando i mezzi a propria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile.

4.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE.

Sulla bolletta sono presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, consumi precedenti e consumi attuali, dettaglio per ogni voce di spesa elencata, nonché comunicazioni e notizie utili all'utente. Le informazioni in bolletta sono espresse in forma chiara e con linguaggio facilmente comprensibile.

Su specifica richiesta scritta degli interessati è garantita la possibilità di indirizzare la bolletta ad altro recapito.

4.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Comune avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare una differenza fra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua fatturati sull'ultima bolletta emessa (la segnalazione deve avvenire entro la data di scadenza della bolletta), il Comune potrà accettare la segnalazione, annullare la bolletta e rifatturare il consumo sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche. Nel primo caso, dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, si provvederà al ricalcolo della fattura.

Nel secondo caso, qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento viene sospeso fino a quando l'utente non viene messo al corrente dell'esito della verifica. In tal caso, il tempo massimo di rettifica della fatturazione è fissato in 45 giorni. L'esito della verifica esprime il tempo che intercorre tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'utente e la data di comunicazione dell'esito positivo o negativo all'utente da parte del Comune.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, il Comune comunichi all'utente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, la somma pagata non dovuta verrà erogata mediante rimborso. L'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 180 giorni di calendario dalla data di comunicazione dell'esito della verifica.

4.5 RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ.

Tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario. Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli interessi moratori.

L'esistenza di una fattura non pagata è segnalata nella fattura successiva ove si invita l'utente a provvedere al pagamento entro la scadenza. E' obbligo dell'Utente trasmettere via fax o consegnare copia del documento che attesti l'avvenuto pagamento e ciò entro il termine perentorio di giorni 10 dalla data di scadenza del pagamento.

In caso di mancato pagamento della fattura, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il Comune invia all'utente un sollecito di pagamento (con eventuali spese postali a carico dell'utente stesso) indicando tutti i riferimenti per consentire al medesimo di individuare l'addebito contestato.

Il termine per il pagamento del sollecito bonario è fissato in almeno 15 (quindici) giorni solari decorrenti dalla data di avvenuta consegna del sollecito a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) o modalità equipollente ovvero dalla data di ricezione del sollecito a mezzo del servizio postale con raccomandata a/r.

Il Comune può procedere all'invio della Costituzione in mora solo dopo aver inviato il sollecito di pagamento, trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della bolletta, nei casi e

nel rispetto delle condizioni disciplinate dalle Deliberazioni ARERA in materia e dal Regolamento del SII.

Il Comune provvede alla notifica della Costituzione in mora con raccomandata a/r ovvero con posta elettronica certificata (PEC) o modalità equipollente di ogni altra modalità che le Autorità di regolazione dovessero prevedere.

In particolare l'utente dovrà riconoscere al Comune gli interessi di mora calcolati a partire dal giorno successivo alla data di scadenza della fattura (come previsto per legge), le spese sostenute per l'eventuale recupero delle somme dovute, ivi incluse eventuali spese di chiusura e riallaccio della presa.

Dopo ulteriori 30 giorni verrà notificata la riduzione della fornitura e la sospensione della stessa avverrà dopo i successivi 30 giorni dalla riduzione.

La risoluzione del contratto avverrà dopo 60 giorni dalla sospensione, senza obbligo di preavviso da parte del Comune

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

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

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

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

4.6 VERIFICA DEL CONTATORE.

Il Comune di Bisacchino (PA) garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e certificati e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, entro il termine di 60 giorni dalla data di scadenza della bolletta contestata.

I tempi di verifica sono riportati al paragrafo 3.7.

Nel caso in cui il contatore risulti starato con un errore oltre i limiti di tolleranza a svantaggio dell'utente, il Comune deve sostituire il contatore con uno nuovo, contabilizzare l'importo effettivamente dovuto sulla base di quanto indicato nel Regolamento per la gestione del Servizio Idrico Integrato ed accreditare l'importo fatturato in eccesso (se la bolletta è già stata pagata). Il rimborso, comunque, viene fatto limitatamente all'ultimo periodo di consumo.

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

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

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

5 STANDARD DI QUALITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.

5.1 CONTINUITA' E SERVIZIO D'EMERGENZA.

Il Comune di Bisacquino(PA) fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso di interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Comune limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

5.2 DEROGHE.

Per sospensione del servizio di cui al paragrafo precedente non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità del Comune che di fatto impediscono o condizionano le attività dello stesso. I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono eventi di carattere eccezionale esterni al Comune o da questo non dipendenti quali catastrofi naturali, alluvioni, eventi franosi e climatici particolari (gelo, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica ecc.).

5.3 TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA.

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di Bisacquino (PA) avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici (manifesti, radio, stampa, televisione). L'avviso indicherà la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore, salvo il verificarsi di situazioni particolari.

5.4 PRONTO INTERVENTO.

Il Comune di Bisacquino (PA) dispone di un servizio di Pronto Intervento al numero: 091/8309118 (Ufficio Tecnico).

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dal Comune, decorrenti dal momento della segnalazione:

- il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in 3 ore;
- il tempo massimo di primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 48 ore;
- il tempo massimo di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 48 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è stabilito in 48 ore;
- il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in 48 ore.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

5.5 CRISI IDRICA.

In caso di scarsità di acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Comune di Bisacchino informa con adeguato preavviso l'utenza specificando le misure, concordate con l'Autorità di Protezione Civile, da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

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

6 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE.

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

7 INFORMAZIONE ALL'UTENZA.

7.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI.

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

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Comune di Bisacchino, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e iniziative comunali che possono interessarlo, il Comune utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- internet;
- ufficio informazioni;
- bollette.

Utilizzando tali strumenti, il Comune si impegna a:

- rendere noto agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti;
- portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta;
- informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti sul sito web i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
 - durezza totale in gradi francesi (°F) ovvero in mg/l di calcio;
 - concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
 - nitrati in mg/l di NO₃;

- ammoniaca in mg/l di NH₄;
- cloruri in mg/l di Cl.
- rendere note agli utenti le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Autorità di Ambito per gli usi non potabili dell'acqua erogata;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori;
- informare l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, approvato dall'ARERA, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione, in particolare, fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti dello scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

7.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE.

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

8 TUTELA DEGLI UTENTI.

8.1 CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono con frequenza almeno bimestrale senza costi per l'utente. Tali risultati saranno visibili sul sito Internet del Comune, o presso l'Ufficio Tecnico Lavori Pubblici.

8.2 GESTIONE DEI RECLAMI.

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Il Comune di Bisacquino ha attivato una procedura di gestione dei reclami per cui ogni utente può segnalare qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (generalità, copia documento d'identità, ecc.) e descrivere ciò che si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio reclami del Comune possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

I reclami devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Via Stazione, 24 - 90032 –Bisacchino (PA), oppure tramite e-mail a: tributibisacchino@comune.bisacchino.pa.it o via fax al n. 091/8309135;

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato (allegato A) alla presente Carta dei Servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo *non è obbligatorio* dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche ad altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet e può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali.

I reclami devono essere corredati dalle informazioni e dai documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati a uno degli indirizzi sopra indicati e presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Comune decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 60 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune si impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico dell'Ufficio Comunale. I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Comune, erogatore del servizio, possono rivolgersi all'Ati di appartenenza ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

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

8.3 CONTROLLI ESTERNI.

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo entro i termini previsti, può presentare il reclamo stesso, con la relativa documentazione, allo Sportello per il consumatore dell'ARERA (Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente) o all'Ati di appartenenza.

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

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

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

8.5 RICHIESTE DI RIMBORSO.

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

Nella predisposizione della richiesta di rimborso, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso e, in ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari. A seguito della richiesta di rimborso avanzata dall'utente, dopo aver effettuato le necessarie verifiche e sulla base dell'istruttoria d'ufficio, il Comune, in caso di esito positivo, procederà al relativo indennizzo mediante rimborso diretto eseguito entro 180 giorni dalla data di verifica positiva della richiesta.

9 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

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

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

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

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

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

10 SINTESI DELLA CARTA.

10.1 SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE.

OGGETTO DELLA RICHIESTA	NUMERO DA CONTATTARE
Pronto Intervento (guasti, perdite, ecc.)	091/8309118
Richiesta rimborso	091/8309110
Chiarimenti bollette	091/8309110
Comunicazione letture contatori (fax)	091/8309135
Segnalazioni varie	091/8309118

10.2 SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Apertura degli sportelli al pubblico	Giorni di apertura e relativo orario	Riportati sul sito internet	2.1 – 2.2
Svolgimento delle pratiche per via telefonica	Giorni e relativo orario di disponibilità al servizio	Riportati sul sito internet	2.3
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Bollettino postale e/o tramite banca.	2.5
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia di strumenti di supporto per categorie di utenti particolari	Tempi di preavviso e distacco allungati di 15 giorni, altri servizi	2.6
Risposta alle richieste scritte	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni scritta e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	30 giorni	2.4
Risposta ai reclami	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	30 giorni	8.2

10.3 SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'Utente	30 giorni	3.1
Tempo di esecuzione dell'allacciamento al pubblico acquedotto e contestuale attivazione	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento richiesto	30 giorni	3.2
Tempo per la riattivazione della fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la riapertura del contatore	30 giorni	3.3
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura	10 giorni	3.4
Tempo di esecuzione per l'allacciamento e scarico alla pubblica fognatura	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'intervento	30 giorni	3.5

10.4 SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Fatturazione	Periodicità	semestrale	4.1
Tentativi di Lettura contatori	Periodicità	semestrale	4.1
Rettifiche di fatturazione (comunicazione esito verifica)	Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica dell'utente e la data di Comunicazione dell'esito delle verifiche all'utente	30 giorni	4.4
Rettifiche di fatturazione (restituzione pagamenti in eccesso)	Tempo massimo intercorrente tra la data di comunicazione all'utente dell'esito delle verifiche e la data di restituzione dei pagamenti in eccesso	180 giorni	4.4
Morosità (avviso bonario)	Tempo minimo intercorrente dalla scadenza della fattura all'avviso bonario	60 giorni	4.5
Morosità (sollecito di pagamento)	Tempo minimo intercorrente dall'avviso bonario al sollecito di pagamento	30 giorni	4.5
Morosità (riduzione della fornitura)	Tempo minimo intercorrente dal sollecito di pagamento alla riduzione della fornitura	30 giorni	4.5
Morosità (sospensione)	Tempo minimo intercorrente dalla riduzione alla sospensione della fornitura	30 giorni	4.5
Morosità (riavvio successivo a sospensione)	Tempo massimo intercorrente dal pagamento del debito da parte dell'utente moroso al riavvio del servizio	30 giorni	4.5
Morosità (risoluzione del contratto)	Tempo minimo intercorrente dalla sospensione della fornitura alla risoluzione del contratto	60 giorni	4.5
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su Richiesta dell'utente	30 giorni	3.7

10.5 SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO.

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

MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

Spett. Comune di Bisacquino
Via Stazione, 24
90032, Bisacquino(PA)
Fax: 091/8309135
e-mail: tributibisacquino@comune.bisacquino.pa.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 _ Errori di fatturazione
- B _ Altro reclamo:
- C _ Note al reclamo:

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

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

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

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

PARTE SECONDA: RIMBORSI

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

Bonifico bancario:

Banca (nome e sede)
IBAN
beneficiario:

Bonifico postale:

posta (sede)
CAB ABI CIN C/C n.....

NOTE:

PARTE TERZA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

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

Data Firma

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

Data Firma

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

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI.

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le tabelle che seguono e di trasmettere le stesse al Comune di Bisacchino in uno dei seguenti modi:

1. per posta al seguente indirizzo: Comune di Bisacchino (PA) Via Stazione, 24, c.a.p. 90032
2. Fax: 091/8309135
3. e-mail: tributibisacchino@comune.bisacchino.pa.it

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito:

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate per le finalità di verifica della percentuale di soddisfazione dell'utente, solo ed esclusivamente per la tutela dello stesso.

Dati relativi all'intestatario

1. Genere:

- maschio
- femmina

2. La preghiamo di indicare la sua età:

- da 18 a 24
- da 25 a 34
- da 35 a 44
- da 45 a 54
- da 55 a 64
- oltre 65

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio:

- nessuno licenza elementare licenza media
- inferiore
- licenza
- media
- laurea

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia:

- 1 (da solo)
- 2
- 3
- 4
- oltre 4

5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione:

- Studente
- Casalinga/o
- Pensionato/a
- Operaio/a
- Impiegato/a
- Insegnante
- Funzionario/Quadro
- Dirigente
- Libero professionista
- Commerciante
- Imprenditore
- Altro

Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc.

..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza

..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze

..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti:

Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, ecc.

..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza

..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze

..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni

..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti:

Rapporto con l'Utente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Ente fornitore del servizio per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

bassaalta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)
- Tempi di attesa (agli sportelli)
- Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- Disponibilità servizi via internet
- Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (situazioni climatiche, scioperi, ecc.)
- Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)

Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione per entrare in contatto con l'Ufficio Tributi del Comune di Bisacchino indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

- Sportello clienti
- Numero verde/call center
- Sito internet
- Posta elettronica
- Nessuna di queste

Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Qualità complessiva del servizio
- Continuità nell'erogazione del servizio
- Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti
- Tempi di risposta alle richieste
- Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene

Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:

bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale
- Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha Soddisfatta.

Grazie per la collaborazione.



Letto, approvato e sottoscritto:

L'Assessore anziano
Sig. Noto Alfonso
Noto Alfonso

Il Sindaco
Prof. Di Giorgio-F. Tommaso
Giorgio Tommaso

Il Segretario
Dott.ssa V. Gaudiano
V. Gaudiano

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale, in applicazione dell'articolo 11 comma 1, della legge regionale 3 dicembre 1991, n. 44, su attestazione del Messo Comunale, certifica che il presente verbale è stato affisso all'Albo Pretorio di questo Ente dal giorno 11-06-2022 per rimanervi 15 giorni consecutivi.

Dalla Residenza Municipale, li 11-06-2022

Il Messo Comunale

IL SEGRETARIO COMUNALE

Dr.ssa Vincenza Gaudiano

Il Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il 07-06-2023

- Decorso il decimo giorno dalla data di inizio della pubblicazione;
 Perché dichiarata immediatamente esecutiva.

Dalla Residenza Municipale, li 07-06-2023

IL SEGRETARIO COMUNALE

Dr.ssa Vincenza Gaudiano

Il sottoscritto Capo Area Segreteria AA.GG. attesta che la presente deliberazione, istruita dal Sig. _____ nella qualità di responsabile del procedimento corredata dai prescritti pareri di legge, è stata trasmessa divenuta esecutiva in copia conforme all'originale ai seguenti Uffici con nota prot. n. _____ del _____ per gli adempimenti di competenza:

- AREA FINANZIARIA
 AREA CONTRATTI
 AREA TECNICA
 AREA POLIZIA MUNICIPALE
 AREA TURISMO E ISTRUZIONE

Dalla Residenza Municipale, li _____

IL CAPO AREA SEGRETERIA AA.GG.