



COMUNE DI PRAIA A MARE

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico Integrato è un documento predisposto dal Gestore del S.I.I. ed è rivolto agli utenti del servizio di distribuzione dell'acqua e degli altri servizi ad esso correlati, come fognature e depurazione. La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dal Gestore in conformità al D.P.C.M. del 29/04/99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" (nel seguito "Carta" o "Carta del Servizio" o "Carta del SII") è una dichiarazione di impegni adottata dal Gestore. La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

Lo scopo della carta è fissare principi e garantire i diritti degli utenti per l'erogazione del servizio.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di fornitura/utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti
- il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

La Carta è soggetta a revisione triennale. Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'EGA dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni degli Utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati. Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti tramite gli appositi canali dedicati.

PARTE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

• **DIRITTO ALL'ACQUA:** L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale, la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

• **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ:** L'erogazione del servizio pubblico effettuato dal Gestore si basa su principi di eguaglianza dei diritti degli utenti a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Viene altresì garantita la omogeneità nel livello di servizio per i cittadini su tutto il territorio coperto dalla rete comunale, a parità di presupposti tecnici. Nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

• **CONTINUITÀ:** Il Gestore si impegna ad erogare un servizio regolare e comunque, per qualsiasi interruzione dovesse verificarsi a seguito di guasti o manutenzioni, il Gestore si adopererà per ridurre al minimo la durata del disservizio.

- **PARTECIPAZIONE:** L'utente singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, ha perciò diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può inoltre produrre documenti, formulare reclami ed avanzare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Il Gestore si impegna a perseguire costantemente obiettivi di miglioramento del servizio adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA':** Il Gestore pone massima attenzione affinché tutti i rapporti che intercorrono con gli utenti siano volti alla massima chiarezza e semplicità di linguaggio.
- **SOSTENIBILITA' DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA:** 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 e che deve limitare gli spechi e il prelievo delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

PARTE SECONDA

Il Gestore considera fattori di qualità, quelli riconducibili alle seguenti aree tematiche:

- QUALITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO**
- CONTINUITA' E REGOLARITA' NELLA EROGAZIONE**
- RAPPORTO CONTRATTUALE**
- ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO**
- GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

a) QUALITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO

- **CARATTERISTICA DEL PRODOTTO:** Sono previste periodiche analisi sulla potabilità dell'acqua da parte dell'ASL competente. Viene distribuita su tutto il territorio acqua potabile fornita dalla Regione Calabria che ne garantisce la potabilità.

b) CONTINUITA' E REGOLARITA' NELLA EROGAZIONE

Il Gestore garantisce su tutto il territorio l'erogazione 24 ore su 24. Suggerisce, altresì, l'installazione di un impianto di accumulo e/o sollevamento interno in relazione alla posizione dell'immobile.

- **SOSPENSIONI PROGRAMMATE DI FORNITURA:** Quando il Gestore deve eseguire lavori sulla rete di distribuzione mette in atto tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione. Per i casi di manutenzione programmata, quando sia comunque necessario interrompere l'erogazione, il Gestore né darà preavviso tramite i mezzi di comunicazione disponibili, almeno ventiquattro ore prima dell'interruzione.

- **PRONTO INTERVENTO:** L'Amministrazione dispone di un servizio di pronto intervento e reperibilità in funzione 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. Il servizio viene attivato attraverso richiesta telefonica al Corpo di Polizia Locale (0985/74443)

c) RAPPORTO CONTRATTUALE

• **ALLACCIAMENTI:** A seguito della richiesta di allacciamento da parte dell'utente, il Gestore si impegna a rilasciare il relativo provvedimento di concessione acqua potabile nel termine massimo di 30 gg. lavorativi. Detto termine rappresenta il tempo intercorrente tra la richiesta di allacciamento e la data del su menzionato provvedimento (determina concessione acqua potabile). Fanno eccezione i provvedimenti relativi ad impianti di particolare complessità tecnica per i quali il termine garantito verrà comunicato di volta in volta all'utente dal Gestore.

• **ESECUZIONE DEGLI ALLACCIAMENTI:** Il tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento è stabilito in 15 giorni lavorativi per gli allacciamenti senza scavo e di 30 giorni lavorativi per quelli con scavo, sempre a decorrere dalla data della determinazione del responsabile. Risultano a carico dell'utente l'ottenimento dei permessi di occupazione di suolo o proprietà privata necessari per l'esecuzione dei lavori e le opere murarie o accessorie per l'alloggiamento del contatore e/o l'esecuzione dell'impianto. I tempi massimi come sopra garantiti sono validi per le esecuzioni di allacciamenti che non necessitino di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. In detti casi il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dal Gestore, in base ai tempi necessari per la realizzazione dei lavori sulla rete.

• **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:** L'attivazione del servizio viene effettuata a seguito della apposita richiesta da inoltrare all'Ufficio Tecnico Comunale corredata dalla prevista documentazione, la stipula del contratto di fornitura e la determinazione del Responsabile del S.I.I. Il lavoro verrà eseguito in un tempo massimo di 15 giorni lavorativi successivi alla determina di concessione dell'acqua potabile.

• **RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:** Le operazioni di riattivazione consistenti nel riavvio della fornitura devono essere richieste con pagamento immediato delle spese contrattuali e/o di istruttoria. I lavori verranno eseguiti in un tempo massimo di 5 giorni lavorativi della determinazione del responsabile del S.I.I.

• **CESSAZIONE DEL SERVIZIO:** Il tempo massimo stabilito per la cessazione della fornitura, a decorrere dalla data della richiesta dell'utente è di 15 giorni lavorativi salvo esigenze particolari del richiedente. Risulta a carico dell'utente l'onere di consentire l'accesso al personale nella proprietà privata. La richiesta di cessazione deve essere presentata presso l'Ufficio Tecnico Comunale negli orari appresso specificati oppure per via telematica.

• SOSTITUZIONE DEL CONTATORE

• MODIFICHE INSTALLAZIONE CONTATORE

• VERIFICHE TECNICHE

Il tempo massimo stabilito per la sostituzione del contatore, modifiche di installazione contatore, verifiche tecniche è di 30 giorni dalla data della richiesta.

Tutti i tempi di esecuzione sopra indicati sono da considerarsi al netto di quelli necessari al rilascio, da parte di terzi di autorizzazioni o permessi, delle predisposizioni di opere edili e/o accessorie da parte dell'utente, nonché da qualsiasi causa non direttamente dipendente dall'amministrazione, incluse le condizioni climatiche capaci di condizionare l'esecuzione dei lavori.

d) ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

• SPORTELLO PER IL PUBBLICO

Presso lo sportello dell'Ufficio Tributi è possibile svolgere le seguenti operazioni:

- vulture e disattivazioni;

- Chiarimenti su bollette;
- verifiche importi a seguito di letture contatori;
- comunicazione lettura contatore;
- Richiesta rimborsi/indennizzi;
- Richieste informazioni;

APERTURA SPORTELLO AL PUBBLICO

Il Lunedì e il Mercoledì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 - Il Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:30

• PRATICHE PER VIA TELEFONICA O TELEMATICA

Per via telefonica è possibile rivolgersi all'Ufficio Tributi nell'orario di lavoro dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle ore 14:00 per:

- richiedere chiarimenti su bollette, pagamenti, rimborsi ecc. (tel. 0985/72353>6)
- comunicare la lettura del proprio contatore tramite PEC (protocollo.praia@asmepec.it) ovvero altro canale dedicato

• SPORTELLO PER IL PUBBLICO

Presso lo sportello dell'Ufficio Tecnico Comunale è possibile svolgere le seguenti operazioni:

- richieste di nuovi allacciamenti e cessazioni;
- modifiche di installazione contatore;
- richieste sostituzione contatore;
- verifiche tecniche;
- segnalazione perdite su rete idrica;
- segnalazione guasti in genere;
- informazioni e richieste su rete fognaria e depurazione;

LO SPORTELLO E' APERTO AL PUBBLICO

Martedì – Giovedì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 – il Martedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00

PRATICHE PER VIA TELEFONICA O TELEMATICA

Per via telefonica è possibile rivolgersi all'Ufficio Tecnico Comunale nell'orario di lavoro dal lunedì al venerdì al numero tel. 0985/72353 oppure tramite PEC (protocollo.praia@asmepec.it)

- **PAGAMENTO BOLLETTE** I pagamenti delle bollette devono essere effettuati, tramite avviso pagoPA, presso uffici postali, istituti di credito, ricevitorie, online.

• TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI

Il tempo medio di attesa agli sportelli per le operazioni di utenza è di 15/20 minuti circa;

• RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti vengono concordati nel termine massimo di 30 giorni dalla data della richiesta, aumentabile per espressa domanda dell'utente; viene richiesta all'utente la disponibilità nelle seguenti fasce orarie: - dalle ore 09.00 alle ore 13,00 - oppure dalle ore 15,00 alle ore 17.00 nei giorni di Martedì e Giovedì.

Il Gestore si impegna a garantire il rispetto del 90% degli appuntamenti concordati con esclusione di quelli non rispettati per causa dell'utente. Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore provvederà a comunicare tempestivamente all'Utente il nuovo termine.

• **RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE:** Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazione pervenute per iscritto nel termine di 30 giorni di calendario dalla data di arrivo della richiesta dell'utente. Fa fede la data di protocollo. Tale tempo può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

• **RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI:** Il Gestore si impegna a rispondere ai reclami degli utenti entro 30 giorni di calendario se la risposta non richiede un sopralluogo e entro gg. 60 di calendario se necessita di sopralluogo. Fa fede la data di protocollo. Qualora la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della propria pratica di reclamo.

e) RAPPORTO CONTRATTUALE

• FATTURAZIONE DEI CONSUMI

- quadrimestrale e con lettura semestrale e bollettazione per utenze domestiche e non domestiche. Per le utenze con consumi maggiore di 1.000 mc l'anno, si provvederà ad emettere da una a tre ulteriori fatture.

- in ogni periodo di bollettazione è sempre possibile per gli Utenti dare comunicazione tramite PEC o altro canale dedicato del proprio consumo.

• **RETTIFICA FATTURAZIONI:** Può accadere che durante la rilevazione dei consumi acqua si evidenzino, nel processo di bollettazione, errori in eccesso o in difetto tali da rendere necessarie delle rettifiche. Il ricalcolo potrà avvenire anche immediatamente dopo le verifiche del caso. Il Gestore provvederà a definire la relativa procedura nel termine di 60 gg. di calendario dalla data della richiesta, al netto dei tempi occorrenti per verifiche e sopralluoghi.

• **MOROSITA':** In caso di morosità nel pagamento delle bollette, l'erogazione del servizio può essere in una prima fase ridotta e successivamente sospesa. L'Utente viene formalmente invitato a mezzo comunicazione scritta (raccomandata a/r, PEC ovvero tramite messo comunale) a provvedere al pagamento del debito totale entro il termine di almeno 20 gg., trascorso il quale il Gestore provvede alla sospensione del servizio per le utenze non domestiche o Domestiche non residenti e pubbliche disalimentabili, mentre provvede a installare dei "limitatori" di flusso, quando tecnicamente possibile, (che erogano non più di 50 litri al giorno per persona appartenente al nucleo familiare) per le Utenze Domestiche Residenti. In caso di impossibilità tecnica ad installare i limitatori di flusso, si avviserà l'utente moroso che decorsi altri 30 gg senza che la morosità sia sanata (anche attraverso un piano di rateizzazione), si provvederà a sospendere il servizio. Per ottenere la riattivazione del servizio sospeso o limitato per morosità, l'utente deve provvedere al pagamento dell'insoluto, nonché delle spese di riattivazione o limitazione previste. La riattivazione avverrà entro 2 giorni dal pagamento.

• **VERIFICA DEL MISURATORE:** Se l'utente ritenesse erronee le indicazioni del proprio contatore potrà richiederne la verifica in contraddittorio con i Tecnici dell'ente Gestore. La verifica verrà effettuata in un tempo massimo di 30 giorni dalla data della richiesta.

PARTE TERZA

TUTELA DELL'UTENTE

Qualsiasi segnalazione conseguente a mancato rispetto delle procedure o dei tempi può essere rilevata inviando comunicazione scritta al Gestore che provvederà ai necessari accertamenti comunicandone l'esito finale all'utente nei tempi prefissati.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore, per essere informato sulle opinioni degli utenti in merito alla qualità del servizio erogato, provvede alla raccolta dei suggerimenti degli utenti direttamente agli sportelli oppure tramite mail o con canale dedicato sul proprio sito istituzionale.

INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Nel caso in cui il gestore incorresse nell'inosservanza dei principi cui questa carta si ispira ed in particolare degli STANDARD SPECIFICI stabiliti per garantire la qualità del servizio, concederà degli indennizzi automatici di cui alla successiva *tabella riassuntiva degli standard generali e specifici*.

Nessun rimborso sarà dovuto dal Gestore qualora il mancato rispetto dei termini sia stato dovuto a:

- mancato rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- mancata esecuzione di lavori di competenza dell'utente;
- mancata conformità dell'impianto interno dell'utente alle norme tecniche e legislative;
- condizioni climatiche particolarmente avverse, oppure emanazione di norme e leggi che incidono sui tempi di allacciamento;
- eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti e indiretti, atti dell'autorità pubblica;
- morosità accertata in capo al richiedente;

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

la presente carta avrà validità dalla data d'esecuzione della delibera approvata dal consiglio comunale e resta valida fino a successive modifiche od integrazioni. Gli utenti saranno portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi normalmente in uso.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

PARAMETRO, TERMINI E NOTE

PARAMETRO	TERMINI	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO	STANDARD
Attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	30 euro	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore
Riattivazione fornitura	7 gg. lavorativi	30 euro	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa
Cessazione fornitura	7 gg. lavorativi	30 euro	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore
Richieste scritte	30 gg. lavorativi	30 euro	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
Reclami scritti	30 gg. lavorativi	30 euro	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
Rettifica fatturazioni su richiesta dell'utente	60 gg. lavorativi	30 euro	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta
Verifica misuratore	10 gg. lavorativi	30 euro	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore
Verifica pressione	10 gg. lavorativi	30 euro	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	30 euro	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso
Riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	30 euro	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso

CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

Approvata con Delibera di Consiglio Comunale n° ___ del __/__/2024

Sommario

PREMESSA..... 1

PARTE PRIMA 1

PRINCIPI FONDAMENTALI 1

PARTE SECONDA 2

a) QUALITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO..... 2

b) CONTINUITA' E REGOLARITA' NELLA EROGAZIONE 2

c) RAPPORTO CONTRATTUALE 3

d) ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 3

e) RAPPORTO CONTRATTUALE 5

PARTE TERZA 6

TUTELA DELL'UTENTE 6

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE..... 6

RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI..... 6

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI..... 6

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI..... 7