



Città di Randazzo
Città Metropolitana di Catania
Ufficio Tributi e Attività Finanziarie

Tel. Fax. 095/7990062

Carta del Servizio Idrico Integrato

Adottata con delibera della Giunta Municipale n. 43 Del 05/04/2018

1. PRESENTAZIONE

La Carta del Servizio Idrico Integrato (SII) costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune - gestore del servizio e gli Utenti - i Cittadini.

In particolare essa permette di conoscere i diritti scaturenti dal contratto con il quale viene erogato il servizio idrico integrato e al contempo costituisce un mezzo per controllare che gli impegni assunti dal Comune siano rispettati.

Attraverso la Carta il Comune di Randazzo si prefigge di raggiungere due obiettivi:

- il miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- il miglioramento dei rapporti tra il Comune e i Cittadini - Utenti.

A tal fine la Carta del servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione e i relativi standard di qualità che il Comune si impegna a rispettare e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta del Servizio Idrico integrato è informata ai seguenti principi generali:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Comune garantisce uguale trattamento agli Utenti, a parità di condizioni impiantistica-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio comunale.

Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del Comune garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Comune si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione.

Partecipazione, trasparenza e informazione

Il Comune ha il dovere di fornire all'Utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami, nei termini infra specificati. Viene garantita la identificabilità del personale incaricato del servizio.

Cortesia

Il Comune si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più opportune.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

3. ACCESSIBILITÀ' AL SERVIZIO

E' disponibile uno sportello di ricevimento al pubblico con sede presso l'ufficio Acquedotto Comunale Piazza Municipio n.1 primo piano , aperto al pubblico il MARTEDI e GIOVEDI dalle ore 09,00 alle ore 13,00,e dalle ore 16,00 alle ore 18,00.

Informazioni generali possono essere richieste telefonicamente al n. 095/7990043 o acquisite tramite il sito internet.

E' possibile, inoltre, comunicare con l'ufficio acquedotto per via telematica, inviando e-mail ad uno quattro seguenti indirizzi:

aldomeli@comune.randazzo.ct.it

protocollo@comune.randazzo.ct.it

pec: protocollo_generale@randazzopec.e-etna.it

protezione.civile@comune.randazzo.ct.it

Contatti utili: Centralino 095/7990011 - Fax /095/921387

Presso l'Ufficio vengono espletate le seguenti pratiche:

- a) richieste allacciamento a reti acquedotto e fognatura, volture;
- b) richiesta preventivi di allacciamento;
- c) richiesta appuntamenti;
- d) segnalazioni disservizi;
- e) richiesta interventi.

Le domande di cui al punto a), b), c) possono essere inoltrate al Comune anche per posta ordinaria/PEC.

Le pratiche di cui al punto c) d), e possono pervenire al Comune anche tramite fax.

Gli Sportelli aperti al Pubblico sono tenuti al rispetto dei seguenti tempi di attesa:

- a) tempo di attesa medio 10 minuti;
- b) tempo di attesa massimo 30 minuti.

Per qualsiasi informazione gli Utenti possono chiamare il numero sopra indicato, negli orari di apertura degli uffici.

I tempi di attesa agli apparecchi telefonici sono:

tempo di attesa medio 2 minuti - tempo di attesa massimo 5 minuti.

Il Comune si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni di lavorativi.

Nel calcolo del tempo di risposta, è assunto come riferimento la data di arrivo al protocollo della richiesta dell'Utente.

Facilitazioni particolari

Per i portatori di handicap, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazione di disagio fisico sono previste le seguenti facilitazioni:

- a) precedenza per attivazione della fornitura, allacciamenti;
- b) precedenza nell'accesso agli sportelli.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del COMUNE concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente entro giorni 5 dalla richiesta e richiede una disponibilità all'utente non superiore a 2 ore.

4. QUALITÀ' DEL SERVIZIO

Il Comune di Randazzo provvede alla captazione dell'acqua dai pozzi "SANTA CATERINA" in totale n.3 e dalla sorgente San Giacomo, l'acqua viene distribuita tramite serbatoi Comunali posti rispettivamente in contrada Santa Caterina e San Marco che servono tutto il centro abitato, mentre quella di Poggio Cofino serve la frazione di Murazzorotto. Per quando riguarda la frazione di Montelaguardia viene fornita dal pozzo Statella e spinta direttamente in condotta la disinfezione ad esclusione della frazione di Montelaguardia viene regolarmente effettuata ai serbatoi.

Per le utenze ubicate in zone agricole la fornitura di acqua sarà garantita secondo una turnazione. La qualità dell'acqua è tenuta sotto controllo nel rispetto del D.L.vo n. 152/2006 e succ. mm.ii. a cura delle strutture ASP territoriale quindi sottoposta ad analisi chimiche, fisiche e microbiologiche.

5. NOTIZIE SULLA FOGNATURA E DEPURAZIONE

Il centro abitato del Comune è dotato di impianto fognario capillare, nel quale confluiscono i reflui provenienti dalle utenze private, pubbliche e meteoriche che vengono convogliate nell'impianto di depurazione esistente nella parte a valle del territorio comunale.

Tale impianto, realizzato nel rispetto delle norme vigenti è a fanghi attivi ad aerazione prolungata ad ossidazione totale, con smaltimento dei fanghi in appositi letti di essiccamento e clorazione del

refluo depurato. La manutenzione dell'impianto è effettuata quotidianamente dal personale comunale incaricato del servizio.

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

6. RAPPORTO CONTRATTUALE

Deposito cauzionale

All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il Comune può richiedere all'utente finale il versamento di un deposito cauzionale. Tale deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale ed è uno strumento che assicuri il Comune circa l'esatto adempimento da parte dell'Utente, infatti non può essere richiesta all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.

All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il Comune può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nelle bollette successive.

Il deposito cauzionale applicato ai sensi dell'articolo 3, comma 3.1, del 86/2013/R/IDR e s.m.i. è determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico, ossia il consumo dell'utente finale riferito all'anno solare precedente.

Il contratto è annuale, decorre dalla data di stipula e scade il 31 dicembre di ogni anno, esso si rinnova tacitamente, salvo disdetta. Le concessioni per i nuclei abitati con residenza permanente nel Comune garantisce la misura di 200 lt al giorno per unità.

Il contratto di utenza si intenderà risolto di diritto:

- a) nel caso in cui l'utente si renda moroso per due anni interi;
- b) nei casi di distruzione o demolizione dell'immobile per cui il servizio dell'acqua era stato concesso.

Per ogni controversia che sorgesse tra l'Amministrazione dell'acquedotto e gli utenti, è competente il foro di Catania.

I consumi sono rilevati attraverso la lettura dei contatori effettuata almeno due volte l'anno.

La quantità di acqua consumata viene fatturata con le modalità e le tariffe vigenti al momento della fatturazione.

A spese dell'utente dovranno essere collocati due rubinetti di chiusura nella sua deviazione esterna, il primo immediatamente dopo la presa il secondo prima dell'apparecchio misuratore, munito di sistema atto ad essere sigillato per poter arrestare l'erogazione dell'acqua sia nei casi di sospensione che nei casi di revoca.

L'utente può rilevare in modo autonomo i consumi dell'acqua registrati dal contatore attraverso *l'autolettura*, procedura attraverso la quale l'utente comunica direttamente al servizio acquedotto il consumo rilevato tramite telefono – fax- e-mail o direttamente all'ufficio acquedotto.

Il costo per l'esecuzione dell'allacciamento è posto a totale carico dell'utente che intende allacciarsi alle reti del servizio idrico integrato, come previsto dalla normativa vigente;

A richiesta potrà essere accordata una fornitura provvisoria motivata da particolare usi. Tali forniture verranno concesse, compatibilmente con il normale servizio di erogazione per la durata non superiore ad un anno.

Ulteriori condizioni sono stabiliti nel regolamento Comunale per la distribuzione dell'acqua potabile allegato alla Delibera di Consiglio Comunale del 11/09/2013 e pubblicato sul sito istituzionale del Comune.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato sarà integralmente pubblicata, in un'apposita sezione, nel sito istituzionale del Comune.

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il Comune fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni per le utenze ubicate nel centro abitato. Per le utenze in zona agricola il servizio di fornitura sarà garantito a turnazione in funzione della disponibilità dell'acqua secondo un calendario predisposto dall'Ufficio Acquedotto e reso pubblico mediante pubblicazione anche nel sito internet del Comune.

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 d'interruzione del servizio le informazioni all'utenza saranno fornite con forme tali da garantirne la tempestiva conoscenza.

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

Tempi di preavviso per interventi programmati

In caso di interruzioni programmate per lavori sugli impianti e sulle reti, qualora non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune avviserà gli utenti almeno 24 ore prima.

Il Comune garantisce un intervento, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, ogniqualvolta se ne presenterà la necessità ed in ogni caso una prestazione di primo intervento con sopralluogo sarà effettuata entro 24 ore dal momento della segnalazione e i tempi massimi del necessario intervento saranno i seguenti:

- a) rottura del contatore con perdita d'acqua: 4 ore dopo il sopralluogo;
- b) rottura o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: 4 ore;
- e) ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto: 24 ore;

reperibilità

Il Comune garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente o, sul sito internet.

Il Comune garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

- tempo massimo di primo intervento per sopralluogo, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: 2 ore dalla segnalazione.

- tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria della fornitura idrica all'utenza interrotta a seguito di guasto (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione: 12 o 24 ore, a seconda che si tratti di linea idrica secondaria o principale.
- tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo di condotte fognarie a seguito di esondazioni e rigurgiti causati da eventi piovosi non riconducibili a precipitazioni eccezionali che non determinino più segnalazioni contemporanee di pericolo: 12 ore dalla segnalazione.

Crisi idrica da scarsità.

In caso di scarsità di acqua potabile, prevedibile o in atto e comunque non dovuta a fattori dipendenti dall'attività di gestione, il Comune si impegna a darne preavviso agli utenti e ad adottare le misure più opportune per superare il periodo di crisi, tra cui:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze, in ogni caso sarà sempre assegnata la priorità alle utenze domestiche del centro abitato.

8. STANDARD DI QUALITÀ'

Sono considerati standard relativi al rapporto contrattuale, i tempi stabiliti per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Comune.

I tempi di prestazione di seguito riportati 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 informerà tempestivamente l'utente del nuovo termine e il motivo del rinvio.

- Rilascio del preventivo di allacciamento all'acquedotto e alla fognatura

E' il tempo massimo, intercorrente tra la data di presentazione della richiesta dell'Utente e la data di spedizione da parte del Comune del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente. Livello di qualità: 20 giorni dalla richiesta.

Il preventivo contiene: corrispettivi con componenti di costo, documentazione inerente l'attivazione del servizio, schema del contratto di fornitura.

- Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica.

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. Livello di qualità: 20 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

- Attivazione e riattivazione del servizio idrico

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

- Livello di qualità (al rispetto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi):

a) 7 giorni dalla richiesta per l'attivazione;

b) 4 giorni dalla richiesta per la riattivazione.

In caso di forniture soggette a limitazione per morosità, la piena riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento del debito pregresso e delle spese di chiusura e riattivazione.

- Cessazione della fornitura idrica

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

Livello di qualità: 5 giorni dalla richiesta. Solo da tale momento cesserà l'obbligo del pagamento a carico dell'utente.

- Rilascio del permesso di allacciamento alla Pubblica Fognatura

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e il rilascio del permesso di allacciamento alla Pubblica Fognatura.

Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta, salvo interruzioni del procedimento in caso di richiesta incompleta o irregolare.

- Esecuzione di allacciamento alla Pubblica Fognatura

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo e la data di completamento dell'allacciamento alla rete, purché l'intervento non necessiti di lavori di estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi – 20 giorni dalla richiesta

- Verifica della funzionalità del contatore

L'Utente, in contraddittorio con i tecnici del Comune, 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 cinque giorni.

L'Utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento. Se dalla verifica, eseguita anche in contraddittorio, il contatore risulta funzionare correttamente, l'Utente è tenuto, a titolo di contributo alle spese di verifica, al pagamento del corrispettivo.

Quando fosse, invece, riscontrato l'irregolare funzionamento del contatore di cui era stata richiesta la verifica, lo stesso, è sostituito a spese del Comune, su cui gravano anche tutte le altre spese della verifica.

Se il contatore risulta inesatto, la ricostruzione dei consumi avviene tramite coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo sino al momento in cui si è prodotta l'irregolarità, ove sia determinabile. In caso di indeterminabilità la ricostruzione non può superare 365 giorni.

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

- Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile

Le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile comprendenti i parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua sono riportati nelle tabelle consultabili presso gli sportelli del Comune e sul sito internet del Comune

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete e sono effettuate nei luoghi e con la frequenza riportata nella tabelle consultabili presso gli sportelli del Comune e sul sito internet del Comune.

9. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti del Comune e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

Gli Utenti possono presentare reclamo, in forma verbale o per iscritto, qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio.

Reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'incaricato allo sportello redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'Utente. Una copia del verbale deve essere consegnata all'Utente.

L'Utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente all'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria.

Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita comunicazione inoltrata anche tramite fax o via e-mail.

Per facilitare gli utenti è stato predisposto un modulo che è reperibile presso gli sportelli del Comune e sul sito internet istituzionale.

L'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'Utente può formulare le sue proposte, segnalazioni e/o reclami anche mediante carta semplice.

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso e presentati entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Comune in caso di recapito diretto).

L'Utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte Comune decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Tempi di attesa per risposta ai reclami scritti degli Utenti

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune s'impegna a riferire all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvedere alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente 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 del procedimento.

Il Comune è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo generale, evidenziando la data di presentazione del medesimo, l'autore del reclamo, la data di invio della risposta motivata, i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo, la soluzione del problema e la data della stessa e quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

10. RIMBORSI ED INDENNIZZI

Il Comune riconosce agli Utenti un risarcimento automatico qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente allo stesso Comune, degli standard di servizio.

Il Comune, a fronte di documentato mancato rispetto di tali indicatori, riconosce un rimborso forfettario di € 10,00 da corrispondere su richiesta dell'utente.

Le richieste di indennizzo, corredate da quanto può essere utile per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'ufficio sopra indicato 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 20 giorni da quando il Comune ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che il Comune può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Comune accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna (indicare quale). In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'Utente.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

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:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti ai terzi,

b) cause imputabili all'Utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il 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.

c) Inoltre il Comune non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti.

d) Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Comune, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

11. FATTURAZIONE

I consumi sono fatturati con periodicità semestrale.

Le fatture possono essere emesse in base a consumi reali o presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate.

Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, l'importo a credito verrà portato in detrazione nella prima fattura successiva.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo data e ora di passaggio dell'incaricato delle letture.

La lettura ai contatori sarà effettuata almeno due volte l'anno.

Rettifica della fatturazione

Il Comune, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazioni all'Utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

In caso di importi già versati, la restituzione delle quote non dovute sarà effettuata entro sessanta giorni e/o a conguaglio con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

Forme e modalità i pagamento

Per il pagamento delle bollette deve essere garantito, domiciliazione bancaria, conto corrente bancario, presso banche abilitate e conto corrente postale.

Per il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie deve essere consentito il pagamento in contanti presso l'ufficio e anche a mezzo bonifico bancario e/ versamento su c.c.p.

Descrizione della bolletta

Sulla bolletta devono essere presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura, informazioni sulla qualità dell'acqua.

I contenuti della bolletta sono in ogni caso conformati alla prescrizioni fissate dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, ai sensi dell'art. 21, commi 13 e 19, D.L. 201/2011, convertito

in legge 214/2011; a tal proposito si fa riferimento alla Delibera AEEG n 586/2012/R/idr del 28 dicembre 2012 "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato".

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati al tasso legale e la costituzione in mora per omesso pagamento.

Tra la data di invio della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno dieci giorni.

In caso di mancato pagamento, trascorsi trenta giorni dalla scadenza della bolletta, il Comune invia un sollecito di pagamento,ulteriore saranno poste a carico degli Utenti morosi.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di morosità persistente oltre 30 giorni dopo l'invio del sollecito di pagamento il Comune, tramite notifica e/o lettera raccomandata, comunica all'utente che trascorsi altri 30 giorni, in assenza

In tal caso la fornitura potrà essere pienamente riattivata soltanto dopo che l'Utente abbia pagato il debito pregresso nonché le spese di chiusura e riattivazione.

In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture. In tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.

Nei casi in cui la contestazione del pagamento non venga accolta l'Utente è tenuto al pagamento delle spese di accertamento sostenute dal Comune.

Diritto di accesso agli atti

E assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune, in conformità alla L 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e smi. La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto all'Ufficio.

Il Comune deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

12. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Comune si riserva di aggiornare la presente carta al fine di migliorare la qualità del servizio idrico integrato. Essa costituisce elemento integrativo del contratto di somministrazione stipulato con il cliente e dell'autorizzazione allo scarico e viene consegnata su richiesta da parte degli interessati.

Le variazioni significative della presente carta del servizio saranno rese note mediante il sito internet.

Per quanto non espressamente previsto dalla presente Carta si fa riferimento al Regolamento del servizio di fognatura e depurazione e al Regolamento del servizio di fornitura di acqua potabile.

TABELLE DI RIEPILOGO DEGLI IMPEGNI E STANDARD DEL SERVIZIO

TABELLA A - IMPEGNI E STANDARD	
STANDARD IL CUI MANCATO RISPETTO ORIGINA RIMBORSO NEI CONFRONTI DEL CLIENTE	TEMPI MASSIMI GARANTITI
Comunicazione di accoglimento della domanda di fornitura	Entro il termine di 30 giorni dalla presentazione della domanda. I termini suddetti sono ridotti della metà se la fornitura interessa persone che si apprende essere o attestino di trovarsi in situazione di svantaggio.
Attivazione della fornitura	Entro il termine di 7 giorni lavorativi, dopo la stipula del contratto, in ipotesi di allacciamento già predisposto; I suddetti termini decorrono dalla presentazione della quietanza comprovante l'avvenuto pagamento dell'intera somma preventivata e di tutta la documentazione richiesta.
Verifica del contatore	Entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.
Verifica del livello di pressione	Entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta
Riattivazione della fornitura in caso di guasto al contatore o ad altri apparecchi del gruppo di misura	Entro il termine di 24 ore dalla segnalazione.

TABELLA B - IMPEGNI E STANDARD	
STANDARD IL CUI MANCATO RISPETTO NON ORIGINA RIMBORSO NEI CONFRONTI DEL CLIENTE	TEMPI MASSIMI GARANTITI
Risposta alle richieste scritte del cliente	Entro il termine di 30 giorni dal ricevimento al protocollo
Risposta ai reclami scritti del cliente	Entro il termine di 30 giorni dal ricevimento al protocollo
Rispetto degli appuntamenti concordati con i clienti	Entro il termine di 2 ore
Attesa del cliente allo sportello	Massimo 20 minuti
Fatturazione consumi acquedotto, fognatura e depurazione	Di norma Semestrale, salvo casi particolari
Rettifica delle fatture errate	Entro il termine di 30 giorni dalla segnalazione o dalla rilevazione
Rimborso della somma erroneamente fatturata	Nella fattura successiva, salvo casi particolari
Avviso di morosità	30 giorni
sospensione del servizio	30 giorni decorrenti dalla scadenza dell'avviso di morosità
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni lavorativi dall'avvenuta regolarizzazione
Preavviso in caso di interruzione del servizio	2 giorni
Pronto intervento	24 ore dalla segnalazione
Primo intervento per fronteggiare situazioni di pericolo o possibile danno	2 ore dalla segnalazione
Pronto intervento in caso di guasto al contatore o al gruppo di misura	24 ore dalla segnalazione

TABELLA C - RIFERIMENTI TELEFONICI	
UFFICIO/RICHIESTA	NUMERO TELEFONICO
UFFICIO CLIENTI DOMANDE DI ALLACCIAMENTO, SUBENTRO DI UTENZA, VOLTURE, INFORMAZIONI SULLE FATTURE/BOLLETTAZIONE DI ACQUA FOGNATURA E DEPURAZIONE, LETTURE DEI CONTATORI	Tel. 095-7990062 – 095/7990058 Fax 095-7990062 e-mail pec: protocollo_generale@randazzopec.e-etna.it
UFFICIO MANUTENZIONI INFORMAZIONE SUI PREVENTIVI DI SPESA PER ALLACCIAMENTI	Tel. 095-7990043 Fax 095/7990047 e-mail: aldomeli@comune.randazzo.ct.it
SEGNALAZIONE GUASTI IN ORARIO D'UFFICIO	Tel. . 095-7990043-0957990038 Fax 0957990047 e-mail: protezione.civile@comune.randazzo.ct.it
SEGNALAZIONE GUASTI FUORI ORARIO D'UFFICIO	Turni di pronta reperibilità servizio manutenzione Sito del Comune (www.comune.randazzo.ct.it) Tel. cell. *****095/922973
CFNTRALINO	Tel. . 095-7990011 Fax . 095-921387

TABELLA "D" - PENALITÀ A CARICO DELL'UTENTE (Art. 53 del regolamento approvato con delibera di C.C. n. 55 del 11/09/2013)
<ul style="list-style-type: none"> • per riscontrata rimozione dei sigilli e manomissione del contatore e/o dei relativi organi di manovra si applica la penalità di Euro 250,00=, con facoltà di sospensione della fornitura. • per accertate anomalie all'impianto si applica la penalità di Euro 250,00. • per alterazione manifesta dei dati nella cartolina di autolettura e delle dichiarazioni presentate si applica la penalità di Euro 100,00; • per prelievi abusivi di acqua previsti all'art. 43 del regolamento di servizio di fornitura di acqua potabile si applica la penalità variabile da € 154,00 a € 516,00. • per la rimozione del sigillo apposto all'idrante o alla bocca antincendio si applica la penalità di Euro 500,00

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

Spett.le Comune di Randazzo
Piazza Municipio n.1
95036 Randazzo (CT)
fax 095/921387

Io/la sottoscritto/a

nome _____ cognome _____ indirizzo _____
_____ telefono: _____

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

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

SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

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:

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.

Glossario

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

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

Causa di forza maggiore - Sono le circostanze impeditive dell'adempimento degli impegni assunti dal Comune dovute ad atti autoritativi, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato rilascio di atti od espletamento di procedure da parte terzi, o comunque fatti non imputabili al Comune.

Consumi fatturati - Sono i consumi d'acqua, in metri cubi fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. *Consumi rilevati* - Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture, pari alla differenza tra i dati rilevati, rispettivamente, all'ultima ed alla penultima lettura.

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

Data di ricevimento - È la data di protocollo di arrivo al Comune o la data di richiesta delle prestazioni presentata allo sportello o formulata per via telefonica o telematica.

Depurazione - È il servizio tramite il quale le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai metri cubi di acqua consumata.

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

Gestore - È il soggetto che gestisce il servizio idrico integrato; nel caso specifico è il Comune di Randazzo.

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

Morosità - È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo di pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora, nonché, persistendo tale condizione, la sospensione della fornitura.

Servizio Idrico Integrato - E' l'insieme dei servizi pubblici di captazione, dell'acqua ad usi civili di fognatura e depurazione delle acque adduzione e distribuzione ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;

Standard generale di qualità: E' il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni
Standard specifico di qualità: E' il livello di qualità riferito alla prestazione singola da garantire all'utente;

Utente: E' l'utilizzatore finale o consumatore allacciato alla rete dei servizi.