



# COMUNE DI SORTINO

(Provincia di Siracusa)

## COPIA DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 76 DEL 27.6.11

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO -

L'anno *duemila*QUINDICI il giorno due del mese di luglio alle ore 12 nella Sala delle Adunanze della sede comunale, si è riunita la Giunta Comunale convocata nelle forme di legge.-

Presiede l'adunanza l'Ing. Buccheri Vincenzo nella sua qualità di Sindaco pro-tempore e sono rispettivamente presenti ed assenti i seguenti Sigg:

| COMPOSIZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE |                               | PRESENTI | ASSENTI |
|------------------------------------|-------------------------------|----------|---------|
| ING.                               | BUCCHERI VINCENZO SINDACO     | ✓        |         |
| SIG.                               | PARLATO VINCENZO VICE SINDACO | ✓        |         |
| SIG.                               | GIGLIUTO LUCIANO ASSESSORE    | ✓        |         |
| SIG.RA                             | CASSARINO ANTONIA ASSESSORE   | ✓        |         |

Fra gli assenti sono giustificati (Art.289 del T.U.L.C.P. 4 febbraio 1015 n.148), .....

Con la partecipazione del Segretario Comunale Dott.ssa VALENTINA LA VECCHIA;

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato;

### LA GIUNTA COMUNALE.

Premesso che sulla presente deliberazione relativa all'oggetto hanno espresso parere:

il responsabile del servizio interessato, per quanto concerne la regolarità tecnica:

- FAVOREVOLE *per la parte tecnica del servizio oggetto della carta di campo idrico. parere regolare.*
- CONTRARIO PER LE SEGUENTI MOTIVAZIONI: \_\_\_\_\_
- NON NECESSARIO IN QUANTO ATTO DI MERO INDIRIZZO.

DATA 27.6.11

F.TO IL RESPONSABILE  
Geom. L. Franzò

il responsabile di ragioneria, per quanto concerne la responsabilità contabile e/o la copertura finanziaria ai sensi dell'Art.55 L.R.n.44/91:

- FAVOREVOLE
- CONTRARIO CON LE SEGUENTI MOTIVAZIONI: \_\_\_\_\_
- NON NECESSARIO IN QUANTO DALL'ATTO NON SCATURISCE IMPEGNO DI SPESA.

F.TO IL CAPO SETTORE CONTABILE  
Dott.ssa C. Blancato

## LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- con D.P.C.M. del 29.04.1999 ad oggetto: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" è stata introdotta la Carta del Servizio Idrico quale strumento principale atto a regolare i rapporti tra l'ente erogatore ed i cittadini utenti ed al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi;
- la carta dei servizi, ai sensi della direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – emanata al fine di tutelare le esigenze dei cittadini ed al fine di assicurare il rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione dei servizi deve uniformarsi – e del D.P.C.M. 29 aprile 1999, il quale, nel fornire lo schema-tipo della Carta del servizio, specifica che "all'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico";
- detto documento, finalizzato all'erogazione di un servizio a tutela dei diritti dei consumatori, in conformità ai principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissa anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio che miri alla qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, nonché al miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;
- con determinazione n. 01 del 07.8.2012 e deliberazione n. 585/2012/R/idr. del 28.12.2012, l'Autorità per l'Energia Elettrica e Gas a cui, con D.L. n. 201 del 06.12.2011, convertito con modificazioni nella legge n.214 del 22.12.2012, sono state attribuite all'Autorità per l'Energia Elettrica Gas e Servizio Idrico (A.E.E.G.S.I.) anche le competenze in materia di servizi idrici al fine di determinare il metodo tariffario per il settore idrico;
- la Carta del servizio definisce i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi erogati dal Comune nei confronti dei propri Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e gli obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che il Comune si impegna a rispettare;
- la Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura;
- la Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti sul sito internet del Comune e messa a disposizione c/o gli sportelli;
- la Carta ha validità annuale e pertanto è soggetta a revisione ad ogni rinnovo;

**Dato atto** che questa Amministrazione Comunale gestisce in economia il Servizio Idrico ma che ad oggi risulta sprovvisto di Carta dei Servizi riferito al Servizio Idrico;

**Ritenuto** doveroso adeguarsi alla normativa di legge in materia di servizi idrici e adottare pertanto la Carta dei Servizi riferita ai servizi idrico del Comune di Sortino;

**Visto** lo schema della Carta del Servizio Idrico del Comune di Sortino allegata al presente atto a farne parte integrante e sostanziale;

**Visto** il vigente O.R.E.L. come integrato e modificato dalla L. 142/91;

Viste le LL. RR. 48/91 e 44/91 ;

Visto il vigente statuto Comunale;

VISTO che sulla proposta della presente deliberazione, come previsto dall'art. 147-bis del D.Lgs. n. 267/2000 (T.U.E.L.) e ss.mm.ii. - sono stati espressi i seguenti pareri ex art. 49 D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii., debitamente allegati al presente atto quale parte integrante e sostanziale:

- Parere favorevole di ordine tecnico espresso dal Responsabile dell'area tecnica ai sensi dell' art. 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del Decreto Legislativo 18.08.2000 N. 267 All. B)
- Parere favorevole di ordine tecnico espresso dal Responsabile dell'area amministrativo-contabile ai sensi dell' art. 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del Decreto Legislativo 18.08.2000 N. 267 All. C);

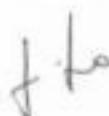
Con voti unanimi favorevoli espressi nei modi e termini di legge;

### DELIBERA

1. di richiamare le premesse quali parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;
2. di adottare la "Carta del Servizio idrico" del Comune di Sortino, composta da n. 5 articoli, allegato A) al presente atto a farne parte integrante e sostanziale, con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti;
3. di dare mandato ai Responsabili del Servizio Tecnico e Contabile di adottare tutti i provvedimenti del caso, ivi compreso l'invio di copia della presente deliberazione all'A.E.E.G.S.I.
4. Di dare atto che copia del presente atto deliberativo sarà trasmesso ai Capigruppo Consiliari ai sensi dell'art 125 d.lgs 267/2000 .

Di dichiarare, con voti unanimi e separatamente resi, il presente atto immediatamente esecutivo ai sensi dell'art.134, comma 4°, del del T.U.E.L. - D.Lgs. 267/2000.

 L'ASSESSORE

 IL PRESIDENTE

 IL SEGRETARIO



COMUNE DI SORTINO  
Provincia di Siracusa

ALLEGATO B)

DELIBERA DELLA GIUNTA COMUNALE N. 166 DEL 24.6.15

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

PARERE DEL RESPONSABILE DELL'AREA TECNICA

Il sottoscritto *FRANZO' LUCILIO* in qualità di Responsabile dell'area tecnica, vista la delibera della Giunta Municipale n. \_\_\_ del \_\_\_\_\_ esprime parere favorevole di regolarità tecnica, ai sensi del combinato disposto dagli articoli 49 comma 1 e 147-bis comma 1 del DLgs.vo 18 agosto 2000 N.267, *relativamente alle parti del servizio oggetto della*

*Carta di servizio idrico integrato*  
Sortino, li 27/2015

IL RESPONSABILE AREA TECNICA



**COMUNE DI SORTINO**  
Provincia di Siracusa

ALLEGATO C)

DELIBERA DELLA GIUNTA COMUNALE N. 46 DEL 27.6.15

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

**PARERE DEL RESPONSABILE DELL'AREA AMMINISTRATIVA-CONTABILE**

La sottoscritta *Dott.ssa BLANCATO CARMELA* in qualità di Responsabile dell'Area Amministrativa-Contabile, vista la delibera della Giunta Municipale n. \_\_\_ del \_\_\_\_\_ esprime parere favorevole di regolarità contabile, ai sensi del combinato disposto dagli articoli 49 comma 1 e 147-bis comma 1 del D.Lgs.vo 18 agosto 2000 N.267.

Sortino, li \_\_\_\_\_

IL RESPONSABILE AREA AMMINISTRATIVA-CONTABILE

COMUNE DI  
**SORTINO**



Viale Mario Giardino, - 96010 Sortino (SR)  
Tel. 0931.917000 - Fax 0931.917425  
PEC : protocollo@pec.comunesortino.gov.it  
Web: <http://www.comunesortino.gov.it>

**CARTA**  
del  
**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Approvata con Delibera n. 46 di Giunta del Comune di Sortino in data 02/07/2015

# SOMMARIO

## PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI CARTA DEI SERVIZI

### 1. Introduzione

- 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione
- 1.2 Validità della Carta del Servizio
- 1.3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento

### 2. Principi fondamentali

- 2.1 Eguaglianza
- 2.2 Imparzialità
- 2.3 Continuità
- 2.4 Partecipazione
- 2.5 Efficienza, efficacia ed economicità
- 2.6 Cortesia
- 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.8 Privacy
- 2.9 Qualità e tutela ambientale
- 2.10 Condizioni principali di fornitura

### 3. Indicatori generali

- 3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici
- 3.2 Tempi di attesa agli sportelli fisici
- 3.3 Servizio informazioni per via telefonica, per corrispondenza e telematicamente.
- 3.4 Tempo di attesa al telefono
- 3.5 Facilitazioni per Utenti particolari
- 3.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente
- 3.7 Risposta alle richieste scritte
- 3.8 Risposta ai reclami scritti
- 3.9 Semplificazione delle procedure
- 3.10 Informazione agli Utenti
- 3.11 Rapporti con gli Utenti
- 3.12 Procedure di reclamo
- 3.13 Modalità di pagamento
- 3.14 Rettifiche di fatturazione
- 3.15 Interessi di mora
- 3.16 Fattura
- 3.17 Diritto di accesso agli atti

## PARTE SECONDA - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### Premessa

### 4. Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza

- 4.1 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione per la fornitura del servizio acquedotto
- 4.2 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto
- 4.3 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente
- 4.4 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità

- 4.5 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
- 4.6 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione per la fornitura del servizio fognatura
- 4.7 Verifiche tecniche sui contatori
- 4.8 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione
- 4.9 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore

## **5. Indicatori e standard di qualità della gestione tecnico-economica del servizio**

- 5.1 Continuità del servizio
- 5.2 Pronto Intervento
- 5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna
- 5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 5.5 Durata delle sospensioni programmate
- 5.6 Crisi di scarsità idrica
- 5.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
- 5.8 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile
- 5.9 Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile
- 5.10 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
- 5.11 Controllo e pulizia della rete fognaria
- 5.12 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione
- 5.13 Valutazione della qualità del servizio
- 5.14 Applicazione della tariffa

## **ALLEGATI**

- A - Glossario
- B - Fattura tipo
- C - Standard generali
- D - Modulo unico per reclami e segnalazioni
- E - Orari sportello Utente

## **PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI**

### **1. INTRODUZIONE**

#### **1.1 Oggetto ed ambito di applicazione**

La presente Carta del Servizio, elaborata ai sensi della normativa vigente, definisce i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi erogati dal Comune di Sortino nei confronti dei propri Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che il Comune si impegna a rispettare.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura.

La Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti e consegnata a ciascun nuovo Utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa sarà altresì disponibile sul sito internet del Comune e messa a disposizione c/o gli sportelli. In generale, quanto stabilito dalla Carta dei Servizi deve essere applicata anche alle sottoutenze (es. utenti condominiali con contatori divisionali).

#### **1.2 Validità della Carta del Servizio**

La Carta ha validità annuale e pertanto soggetta a revisione ad ogni rinnovo. Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali sue revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nella Carta stessa. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle Associazioni dei Consumatori. È da intendersi valida per gli Utenti serviti da impianti ubicati nel Comune che gestisce direttamente il servizio idrico integrato.

#### **1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento**

L'attività del Comune di Sortino è legata alla **gestione del servizio idrico integrato (SII)**, che è, secondo la definizione legislativa, "costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e di fognatura e di depurazione delle acque reflue". Il Comune di Sortino gestisce attualmente, in economia, i pozzi, i serbatoi e le reti di adduzione e di distribuzione dell'acqua potabile che servono l'abitato urbano ed extraurbano.

La popolazione servita è di circa 8.765 abitanti e un fatturato annuo di circa 400.000 metri cubi d'acqua potabile. L'impianto affidato al Comune depura i reflui fognari, restituendoli all'ambiente sotto forma d'acqua pulita secondo i severi parametri stabiliti dalla vigente normativa; serve una popolazione pari a 10.000 abitanti equivalenti.

### **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **2.1 Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Il Comune tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Il Comune si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in

evidente stato di gravidanza, degli Utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

## 2.2 Imparzialità

Il Comune ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

## 2.3 Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni, ad eccezione di utenze che si trovano per ubicazione in siti assai prossimi, come altitudine, alla quota delle vasche di accumulo. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Comune deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n°146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

## 2.4 Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Comune viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

Il Comune favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Comune le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e s.m.i. e dal D.P.R. 12/4/2006, n. 184. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. 19/8/2005, n. 195.

## 2.5 Efficienza, efficacia ed economicità

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

## 2.6 Cortesia

Il Comune garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed eventualmente mostrare il **tesserino di riconoscimento**.

## 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## 2.8 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 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

### **2.9 Qualità e tutela ambientale**

Il Comune attua un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio.

### **2.10 Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore che viene consegnato in copia a tutti i clienti all'atto della stipula.

## **3. INDICATORI GENERALI<sup>1</sup>**

### **3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici**

Il Comune definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti. **L'elenco completo con i relativi orari di apertura è disponibile sul sito internet (<http://www.comunesortino.gov.it>), sulla fattura e chiamando il numero di telefono dedicato (vedi Allegato E).**

Il Comune pubblica non solo in bolletta ma anche sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il Comune provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'Utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

### **3.2 Tempi di attesa agli sportelli fisici**

- Tempo medio giornaliero: *20 minuti*
- Tempo massimo: *30 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Comune, e in funzione della tipologia di sportello sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

### **3.3 Servizio informazioni per via telefonica, per corrispondenza e telematicamente**

Servizio telefonico informazioni:

---

<sup>1</sup> Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo Utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Comune. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

- Il Comune attiva un servizio telefonico (possibilmente anche con risponditore automatico), che consenta comunque l'accesso all'operatore, per informazioni su: contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, ecc.;

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

#### **3.4 Tempo di attesa al telefono**

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo: 4 *minuti*.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio;

#### **3.5 Facilitazioni per Utenti particolari**

Il Comune rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie preferenziali agli sportelli, facilitazioni per Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche).

#### **3.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente**

Il Comune si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento.

All'Utente è richiesta la disponibilità per l'intera durata di tale fascia oraria.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le 2 ore, salvo diverso accordo tra Comune ed Utente. In caso di ritardo superiore a 30 minuti, il Comune è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

Al momento di concordare un appuntamento, in considerazione anche delle esigenze dell'Utente, il Comune fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo.

Sia il Comune che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

#### **3.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)**

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del Capo Settore e del dipendente responsabile del procedimento .

#### **3.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)**

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 20 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del Capo Settore e del dipendente responsabile del procedimento .

#### **3.9 Semplificazione delle procedure**

Il Comune provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

### 3.10 **Informazione agli Utenti**

Il Comune si impegna ad informare e a tenere informati costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Comune, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- pubblica un link sul proprio portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi erogati, copia della Carta del servizio, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami.
- rende pubblici i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente indicati sul proprio sito internet o su richiesta dell'utente.

### 3.11 **Rapporti con gli Utenti**

Il Comune si impegna ad istituire apposito sportello, volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti, e l'accesso anche per via telefonica (Allegato E).

Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti. Il Comune rende noto il numero telefonico di accesso agli sportelli consultabile sul sito internet e sulla bolletta.

### 3.12 **Procedure di reclamo**

Il Comune prevede procedure di reclamo dell'Utente circa il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli, sul sito internet del Comune e allegato alla Carta dei Servizi (allegato D) viene reso disponibile il modulo per la presentazione di reclami.

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Comune deve dare risposta al reclamo entro un massimo di 20 giorni lavorativi.

La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa.

Il reclamo può essere presentato dall'Utente per iscritto, via fax, telefono o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente fornisce al Comune tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione e il Comune fornisce all'Utente un'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine ed i mezzi di cui disporre in caso di risposta sfavorevole.

Il Comune si impegna ad agevolare l'esercizio del diritto al reclamo da parte dell'Utente, informandolo sulla procedura di reclamo ed assistendolo nelle varie fasi della procedura. In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale da far sottoscrivere all'Utente.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione presso la Camera di Commercio di Siracusa, al Giudice di pace o alle associazioni di consumatori (in tal caso il Comune ha l'obbligo di rispondere entro dieci giorni dalla registrazione al protocollo della richiesta dell'Utente).

### 3.13 **Modalità di pagamento**

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che il Comune invii la fattura almeno 20 giorni prima della scadenza. Il Comune indica le diverse modalità di pagamento possibili, ad esempio:

- uffici postali: **Conto Corrente Postale n. 10007961 - Comune di Sortino -Riscossione Acqua**
- Bonifico Bancario: **IBAN IT32H 05036 84790 CC0 381 529 566**  
**C/o BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA – Agenzia di SORTINO**

Con indicazione specifica della Causale di versamento.

In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli Utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

Per bollette di importo superiore ai 150 euro, deve essere data all'Utente, qualora abbia pagato regolarmente le fatture degli ultimi due anni, la possibilità di pagamenti rateizzati, senza aggravio di interessi.

### 3.14 **Rettifiche di fatturazione**

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Comune corregge gli stessi d'ufficio (anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura) ed invia la rettifica di fatturazione all'Utente. A fronte del reclamo dell'Utente che contesta la bolletta in termini di consumi e/o di fatturazione, l'Utente paga quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Comune e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Comune è inviata entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione. Il rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro 40 giorni dalla data della rettifica mediante accredito del pagamento in eccesso nella bolletta successiva, altrimenti con accredito sul conto corrente qualora l'Utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o eventualmente mediante assegno bancario non trasferibile. Le somme versate e non dovute in date antecedenti l'anno solare che precede l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

### 3.15 **Interessi di mora**

Agli Utenti che negli ultimi tre anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, non gli vengono applicati gli interessi di mora o altre penali per i primi 15 giorni. Agli stessi vengono poi segnalate le condizioni per eventuali successivi ulteriori ritardi.

### 3.16 **Fattura**

Il documento di fatturazione deve essere chiaro, di semplice comprensione e conforme a tutte le indicazioni esposte nella delibera 586/2012/R/IDR allegato A cui si rimanda e in particolare al quadro di sintesi visualizzato nell'Allegato B della suddetta Delibera, coordinato con la revisione dell'articolazione tariffaria praticata all'utenza.

In particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a :

- Informazioni relative all'utente finale e alla fornitura
- Periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi
- Informazioni relative ai pagamenti, alla morosità ed eventuale deposito cauzionale
- Servizio guasti, informazioni e reclami
- Informazioni sulla tariffa applicata

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura dei consumi per ciascun servizio, in modo da poter permettere all'Utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

Per la redazione dei documenti di fatturazione, nonché per le comunicazioni agli utenti finali, vengono utilizzati i termini contenuti nel Glossario di cui all'Allegato A della presente Carta dei Servizi.

### **3.17 Diritto di accesso agli atti**

È assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto all'Ufficio Clienti del Comune che è tenuta a rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

## **PARTE SECONDA - CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

### **Premessa**

Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo Utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Comune. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

## **4. Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'Utenza**

### **4.1 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione per la fornitura del servizio acquedotto**

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente e la data del rilascio dell'autorizzazione. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie. L'Utente può realizzare i lavori di allaccio attraverso un'impresa di propria fiducia, nel rispetto delle indicazioni tecniche previste dal Comune.

- Tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione : 15 gg ove la stessa non preveda l'esecuzione di lavori di manomissione del suolo pubblico . In tale ultima ipotesi, necessitano ulteriori tempi per l'istruttoria e la produzione della necessaria documentazione e garanzie, richieste dal Regolamento Comunale di manomissione del suolo pubblico.

### **4.2 Tempo per l'attivazione ed il subentro (voltura) della fornitura di acquedotto**

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e la richiesta di subentro (voltura) alla precedente utenza della fornitura di acquedotto .

- Tempo massimo: 7 giorni

Le operazioni di apertura del contatore e di attivazione della fornitura sono già in essere, coperte dalla tariffa e non danno luogo al versamento di alcun diritto aggiuntivo a carico dell'Utente.

### **4.3 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente**

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa:

- Tempo massimo: 10 giorni.

Nel caso in cui Comune non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (o una mail) con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo. Le operazioni di sigillatura e di rimozione del contatore sono già coperte dalla tariffa e non danno luogo al versamento di alcun onere aggiuntivo da parte dell'Utente.

#### **4.4 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità**

In caso di mancato pagamento, decorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso il Comune invia un sollecito di pagamento mediante notifica o raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'Utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, volumi fatturati, principali voci contabilizzate, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi 30 giorni dalla data della notifica o della ricezione della raccomandata.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine il Comune, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi pari al vigente saggio legale, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento. Non si applica alcun interesse per i primi 10 giorni dalla data della raccomandata all'Utente che abbia pagato regolarmente tutte le fatture con scadenza nei due anni precedenti la data di scadenza della fattura oggetto del sollecito.

A tal fine, in occasione della trasmissione della raccomandata, il Comune informerà l'Utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, la sospensione del servizio verrà effettuata tramite l'installazione di uno strumento di limitazione della portata e della pressione di fornitura tale da garantire la fornitura di un quantitativo minimo vitale di acqua. Le operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata sono a carico dell'Utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto
- in caso di mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Comune
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi
- nei casi di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'Utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro 3 gg. dalla segnalazione, nei giorni feriali (lunedì-Venerdì) e senza oneri a carico dell'Utente.

#### **4.5 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità**

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro 2 giorni feriali successivi alla ricezione in comune dell'attestazione di avvenuto pagamento da parte dell'Utente

#### **4.6 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione per la fornitura del servizio fognatura**

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno del rilascio dell'autorizzazione. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie.

- Tempo massimo: 30 gg.

#### **4.7 Verifiche tecniche sui contatori**

Il comune può in qualsiasi momento effettuare verifiche tecniche sui contatori.

Anche l'utente può chiedere al Comune, in caso di anomalie, verifiche tecniche sul contatore.

Eseguita la verifica entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta. In caso di constatazione di guasto l'utente dovrà provvedere alla sostituzione del contatore con altro nuovo di fabbrica a propria cura e spese entro *10 giorni* dal sopralluogo.

Il periodo di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto del contatore (se determinabile con certezza) e la sostituzione dello stesso. In caso di incertezza del momento del guasto il periodo di ricostruzione sarà pari a *1 anno* dalla data del verbale.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno *2 anni* precedenti la data del verbale, purchè siano letture effettivamente svolte da parte del Comune. In mancanza di consumi storici il Comune provvederà alla ricostruzione dei consumi (al momento attuale) sulla base del consumo medio di un'utenza simile. L'Utente ha l'obbligo di preservare il sito dove è allocato il contatore dell'acqua.

#### **4.8 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione**

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori. Vengono svolte al massimo 2 letture reali all'anno ed emessa 1 fattura all'anno con due scadenze di pagamento.

Il personale incaricato delle rilevazioni recapiterà presso la sede dell'utenza l'esito della lettura effettuata con invito a far rilevare all'Ufficio preposto eventuali errori o difformità entro gg.20 dall'avvenuta lettura, in caso di impossibilità di accesso al luogo di ubicazione del contatore, viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al Comune oppure da trasmettere telefonicamente o con modalità telematiche. Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Comune provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto.

#### **4.9 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore**

Il Comune deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 50% rispetto ai consumi medi degli ultimi due anni).

La tariffa di fognatura e depurazione riferita alla parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 2 anni o presunta (in caso di assenza di dati storici) non verrà fatturata a condizione che sia accertata, da parte del Comune, la non immissione nel sistema fognario dell'acqua dispersa.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del contatore, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la sostituzione dello stesso.

In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno due anni precedenti.

### **5. Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio**

#### **5.1 Continuità del servizio**

Il Comune si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Comune si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

### 5.2 Pronto Intervento

Il Comune garantisce un servizio di Pronto Intervento accessibile telefonicamente al numero indicato in bolletta, sul sito internet e sulla carta dei servizi. Il Comune garantisce 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: **12 ore** dalla segnalazione in giorni feriali.
- 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 ore/24 ore**, a seconda che si tratti di linea idrica secondaria o principale (fuori terra o interrata).
- tempo massimo per l'avvio di **interventi di 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 presa visione della segnalazione.
- tempo massimo di **ripristino** anche in via provvisoria del **servizio di fognatura** all'utenza interrotta a seguito di disservizi delle stazioni di sollevamento o di occlusioni delle tubazioni, calcolato a partire dal momento della segnalazione: **12 ore**

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Comune, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

### 5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Comune si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima pari a 150 litri/abitante/giorno, fatto salvo situazioni di effettiva carenza, insufficienza degli impianti, e di eccessiva quotazione altimetrica delle utenze.

### 5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati con interruzione del servizio

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno **2 giorni** di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- sito internet dell'Ente
- automezzi muniti di altoparlanti.
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici di zona

Per ricoveri per anziani e disabili, scuole si dà sempre comunicazione mediante **avviso diretto**. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

### 5.5 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di **ore 12** salvo imprevisti verificati a seguito dell'intervento stesso.

### 5.6 Crisi di scarsità idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non

dipendenti da attività di gestione, il Comune ne dà adeguato preavviso agli Utenti, sottoponendo alle autorità competenti una *proposta* relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- sospensione temporanea dell'erogazione alle utenze per usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- turnazione dell'erogazione idrica a zone.

#### **5.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Il Comune si impegna ad effettuare un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche.

#### **5.8 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile**

Il Comune garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia.

I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'Utente.

#### **5.9 Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile**

Il Comune garantisce controlli in continuo nel processo di produzione di acqua potabile. I parametri di rilevazione in continuo sono disponibili su richiesta dell'Utente.

#### **5.10 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile**

Il Comune, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete.

Sono a disposizione dell'Utente: l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

#### **5.11 Controllo e pulizia della rete fognaria**

Il Comune si impegna in caso di otturazione o problemi di portata alle condotte fognarie ad effettuare le operazioni di spurgo e pulizia necessaria.

#### **5.12 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione**

Il Comune, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, effettua periodici controlli. I parametri controllati e la frequenza dei controlli sono disponibili a richiesta dell'Utente.

#### **5.13 Valutazione della qualità del servizio**

Il Comune predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

Annualmente il Comune pubblica un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto anno precedente),
- la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente),

- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),

#### **5.14 Applicazione della tariffa**

Il Comune rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), le agevolazioni tariffarie per utenze deboli.

# ALLEGATO A

## GLOSSARIO

Il Glossario è uno strumento rivolto agli utenti finali del Servizio idrico integrato che intende rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione.

### Voci di glossario

**Acquedotto** Tramite il servizio di acquedotto 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 mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

**Fognatura** Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

**Depurazione** Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

**Quota fissa** È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

**Addebiti/accrediti diversi** Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

**Oneri di perequazione** Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

**Bonus acqua** È uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente).

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

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

**Consumi rilevati** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al tempo della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

**Consumi fatturati** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

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

**Minimo contrattuale impegnato** È un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.

**Tipologia di utenza: usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente)** Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

**Utenza condominiale** Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.

**Tipologia di utenza: altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc)** Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

**Deposito cauzionale** È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.

**Morosità** È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

**Carta dei Servizi** È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

# ALLEGATO B

Fac-simile del Quadro di sintesi della bolletta per il Servizio Idrico Integrato come da Del. 586/2012/R/IDR Allegato A

## Nome e logo del gestore

### Contatti utili

#### SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

Numero  
Sito internet  
Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti

Indirizzo di recapito del cliente finale

#### SEGNALAZIONE GUASTI

Numero  
Tutti i giorni 24 ore su 24

N. fattura xxxx del xx/xx/xxxx  
Periodo di fatturazione dal gg/mm/aa al gg/mm/aa  
Bolletta di conguaglio

### Dati della fornitura e del contratto

Indirizzo di fornitura  
Dati identificativi della fornitura  
Tipologia di misuratore  
Matricola del misuratore

Tipologia di utenza: *usi domestici residenti*  
Tipologia di tariffa applicata: *tariffa per usi domestici residenti*

### Letture e consumi

| Data     | Letture | Tipo lettura |
|----------|---------|--------------|
| Gg/mm/aa | Xxxx    | Rilevata     |
| Gg/mm/aa | Xxxx    | Autolettura  |

Consumo effettivo del periodo: xxx mc

Consumi stimati già fatturati nelle bollette precedenti (dal ....al.....): xxx mc

Totale Consumi fatturati xxx mc

Consumo annuo xxxx mc

Modalità per comunicare l'autolettura:

Utenza servita da impianto di depurazione attivo  
Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito  
www.....e/o nel prospetto informativo allegato

### Riepilogo importi

|  |         |
|--|---------|
| Quota fissa                              | xxx     |
| Acquedotto                               | xxx     |
| Fognatura                                | xxx     |
| Depurazione                              | xxx     |
| Oneri perequazione                       | xxx     |
| Acconti bollette precedenti              | -xxx    |
| Bonus Acqua (eventuale)                  | -xxx    |
| Addebiti/accrediti diversi per (causale) | (-) xxx |

Totale imponibile IVA xxx  
IVA xxx

**Totale della bolletta XXXX**

### Da pagare entro il gg/mm/aa

Questa bolletta è rateizzabile  
I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari.

Alla pagina xx sono riportate comunicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas

## ALLEGATO C

### Riepilogo degli standard generali

| INDICATORE  | STANDARD   |
|---|--|
| Tempo medio di attesa agli sportelli                          | 20 minuti  |
| Tempo di attesa al telefono                                   | 4 minuti   |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati          | 2 ore  |
| Fatturazione consumi  | 1 fattura annuale con pagamento in due rate  |
| Modalità pagamento Bollette                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bollettino postale: =&gt; c/c Postale n. 10007961</li><li>• Bonifico bancario:<br/>IBAN IT32H 05036 84790 CC0 381 529 566<br/>BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA<br/>Agenzia di SORTINO</li></ul> |
| Gestione morosità   | vedere descrizione procedura   |
| Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti | 20 giorni  |
| Risposte alle chiamate di Pronto Intervento                   | Feriali entro 12 ore dalla segnalazione  |
| Tempo di risposta alle richieste scritte                      | 20 giorni  |

# ALLEGATO D

## MODULO UNICO PER RECLAMI, SEGNALAZIONI (da compilare nelle parti di interesse)

Spett.le Comune di Sortino - Ufficio Idrico  
Viale Mario Giardino  
96010 Sortino (SR)  
fax 0931 917425  
idrico@comunesortino.gov.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 | <input type="checkbox"/> | Tempo di autorizzazione fornitura servizio acquedotto            |
| B | <input type="checkbox"/> | Tempo di autorizzazione fornitura servizio fognatura             |
| C | <input type="checkbox"/> | Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura idrica   |
| D | <input type="checkbox"/> | Tempo per la cessazione della fornitura                          |
| E | <input type="checkbox"/> | Allaccio alla pubblica fognatura                                 |
| F | <input type="checkbox"/> | Allaccio contestuale alla rete idrica ed alla pubblica fognatura |
| G | <input type="checkbox"/> | Altro reclamo:   |
| H | <input type="checkbox"/> | Note al reclamo:   |

|         |
|---------|
| Pratica |
|         |

Spazio riservato all'ufficio

|                |
|----------------|
| Codice cliente |
|                |

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: 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.**

## **ALLEGATO E - ORARIO SPORTELLI UTENTE**

**PRONTO INTERVENTO 333 8733602**

### **Comune di Sortino**

**Sportello Utenti - Indirizzo: Viale Mario Giardino - 96010 Sortino (SR)**

**Giorni e orari : Da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00**

**Ufficio Amministrativo Contabile Telefono: - 0931 917448**

**Ufficio Tecnico Manutenzione Rete Telefono: - 0931 917405**

**Fax: 0931 917425**

**Email: idrico@comunesortino.gov.it**

**Sportello telematico (informazioni, disbrigo pratiche, autolettura, ...)**

**Giorni e orari : Da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00**

**Ufficio Amministrativo Contabile Telefono: - 0931 917448**

**Ufficio Tecnico Manutenzione Rete Telefono: - 0931 917405**

**Fax: 0931 917425**

**Email: idrico@comunesortino.gov.it**

### **Sportello Reclami**

**Giorni e orari : Da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00**

**Ufficio Amministrativo Contabile Telefono: - 0931 917448**

**Ufficio Tecnico Manutenzione Rete Telefono: - 0931 917405**

**Fax: 0931 917425**

**Email: idrico@comunesortino.gov.it**

**posta: Comune di Sortino - Ufficio Idrico, Viale Mario Giardino - 96010 Sortino (SR)**

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

Su conforme attestazione del messo comunale, si certifica che copia integrale della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio Comunale ( ON-LINE) dal 07 LUG. 2015 al 22 LUG. 2015 al n.ro 840 del registro delle pubblicazioni.

Dalla Residenza Municipale li

**IL MESSO COMUNALE**  
Scamporlino Mario

**07 LUG. 2015**

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

**CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**

Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio

**A T T E S T A**

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il 27.7.2015

*J* - perché dichiarata immediatamente esecutiva (Art.134 , c.4 del T.U. n.267/2000 );

- Decorsi 10 giorni dalla data di pubblicazione senza reclami e/o opposizioni. ( art.134, c.3 del T.U.n.267/2000).-

Sortino, .....

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

E' copia conforme all'originale

Dalla Residenza Municipale

**IL SEGRETARIO COMUNALE**