



COMUNE DI CAMOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

INDICE:	pag.
1 PRESENTAZIONE	2
2 RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI	3
Riferimenti normativi.	3
Definizioni.	3
3 IL COMUNE ED I SUOI SERVIZI	4
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	4
Continuità del servizio	4
Partecipazione, trasparenza ed informazione.	4
Cortesìa	4
Efficacia ed efficienza.	5
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	5
4 TUTELA DEL CLIENTE	5
Accessibilità al servizio	5
Sportelli al pubblico	5
Richiesta informazioni per via telefonica/corrispondenza	6
Rispetto degli appuntamenti concordati	6
Continuità del servizio	6
Tempi di preavviso di interventi programmati e durata.	7
Crisi idrica	7
Caso di incendio	7
5 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.	7
Standard relativi al rapporto contrattuale	7
Preventivazione ed esecuzione allacciamento all'acquedotto	7
Attivazione e riattivazione del servizio	8
Cessazione del servizio.	8
Rilevazione consumi.	8
Verifiche funzionalità del contatore	8
Verifica del livello di pressione.	9
6 QUALITÀ DEL SERVIZIO.	9
Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile	9
7 RECLAMI	9
Reclamo verbale	9
Reclamo scritto	10
8 TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO	10
Descrizione della bolletta	10
9 DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI	11
10 GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI FORNITI	12
11 RIFERIMENTI E NUMERI UTILI	



COMUNE DI CAMPOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune e gli utenti del Servizio Idrico Integrato (SII): permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Comune rispetto all'erogazione del servizio e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

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

Più nello specifico, la carta del servizio idrico integrato fissa i principi per l'erogazione del servizio d'acquedotto ed i relativi standard di qualità che il Comune s'impegna a rispettare.

È previsto l'aggiornamento periodico della carta, con contestuale revisione degli standard.

Tali aggiornamenti verranno tempestivamente resi pubblici attraverso la pubblicazione sul sito del Comune, www.comune.campobasso.it, e tramite appositi avvisi presso gli sportelli per gli utenti.

La carta dei servizi può essere richiesta gratuitamente al Comune con le seguenti modalità:

- presso gli uffici comunali competenti;
- scaricandola direttamente dal sito: www.comune.campobasso.it;
- inviando una mail all'indirizzo tributi@comune.campobasso.it.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI

Riferimenti normativi

La Carta del Servizio Idrico Integrato è adottata ai sensi delle seguenti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi per l'erogazione dei Servizi Pubblici".
- Decreto Legge n.163 del 12 maggio 1995 convertito in Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009 recante Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico

Definizioni

- Contratto di fornitura: l'atto stipulato fra l'utilizzatore della risorsa idrica ed il Comune, in qualità di gestore dell'acquedotto, che impegna le parti al rispetto del Regolamento di fornitura e distribuzione acqua potabile;



COMUNE DI CAMPOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

- Data di ricevimento: si intende sempre la data di protocollo di arrivo del Comune o la data di richiesta della prestazione presentata allo sportello, via fax o via PEC;
- Gestore: Il soggetto che eroga il servizio nel rispetto delle norme, perseguendo obiettivi di efficienza efficacia ed economicità nonché di miglioramento della qualità ambientale;
- Standard di qualità: livello di qualità che il Gestore si impegna a rispettare;
- Servizio Idrico Integrato, di seguito S.I.I.: l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- Tempi di adempimento: si intende il tempo necessario per adempiere a quanto previsto nei paragrafi successivi, fatte salve le sospensioni per cause di forza maggiore e comunque fatti non imputabili alla volontà del Gestore;
- Utente: La persona fisica o giuridica, utilizzatore del servizio, che abbia titolo legale per sottoscrivere il contratto con il Gestore.

3. IL COMUNE ED I SUOI SERVIZI

Il Comune gestisce autonomamente il S.I.I., occupandosi dell'erogazione dell'acqua all'utenza, attraverso la rete acquedottistica.

Il servizio è erogato a circa 30.000 utenze.

La rete acquedottistica si estende per circa 600 km erogando circa 3,5-4 milioni di mc di acqua all'anno alle utenze allacciate. A servizio della rete sono presenti impianti di potabilizzazione che trattano l'acqua prelevata prima dell'immissione nella rete di distribuzione.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo e per usi speciali.

Il Comune nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico funzionali, nell'ambito di tutto il territorio.

Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario a 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 ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione, trasparenza ed informazione

L'erogatore del servizio 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.



COMUNE DI CAMPOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture.

L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

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, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

4. TUTELA DEL CLIENTE

Accessibilità al servizio

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

Informazioni tecniche Ufficio Tecnico

indirizzo: Piazza Vittorio Emanuele - Campobasso

apertura: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30
- martedì e giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30)

telefono: 0874 405386 - 405306

fax: 0874 418196

e-mail: urp@comune.campobasso.it

Informazioni amministrative e contabili

Ufficio acquedotto amministrativo

indirizzo: Piazza V. Cuoco 22 - Campobasso

apertura: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30
- martedì e giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30

telefono: 0874 405381 - 0874 405382

fax: 0874 317238

e-mail: tributi@comune.campobasso.it

Sito internet www.comune.campobasso.it

Sportelli al pubblico

Gli sportelli aperti al pubblico osservano il seguente orario:

Ufficio Tecnico comunale: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30 - martedì e giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30



COMUNE DI CAMPTOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

Referente: geom. Michele Di Maio

Ufficio acquedotto amministrativo: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30 - martedì e giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30

Referente : Dott.ssa Gabriella Iacobucci

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente 15 minuti e 30 minuti.

Nei 30 giorni immediatamente successivi all'emissione degli avvisi di pagamento potranno verificarsi picchi di presenze allo sportello con tempi di attesa più lunghi.

Richiesta informazioni per via telefonica/corrispondenza/mail

Gli utenti, al fine di ricevere informazioni di carattere generale (modalità allaccio, chiusura fornitura ecc.) sul servizio, possono chiamare il servizio URP al numero 0874 405280. I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici medi e massimi risultano essere rispettivamente 2 minuti e 5 minuti.

Per informazioni di carattere particolare sui consumi o sulle bollettazioni bisogna rivolgersi direttamente allo sportello acquedotto amministrativo.

Le informazioni richieste, se già in possesso dell'addetto allo sportello, verranno immediatamente fornite, in caso contrario saranno comunicate a mezzo posta entro 30 giorni decorrenti dallo stesso giorno della richiesta verbale;

Il Comune risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo all'erogatore).

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale incaricato dal Comune concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 1 ora.

Continuità del servizio e segnalazione perdite

Il Comune fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando, anche mediante l'apporto diretto degli amministratori comunali, la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o interruzioni dell'energia elettrica non imputabili al gestore oppure a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso.

In caso di d'interruzione del servizio causati da eventi accidentali imprevedibili, saranno fornite dall'URP le risposte alle domande dell'utenza in merito alle cause del problema ed ai tempi di ripristino del servizio. Le informazioni riguardanti il disservizio potranno essere fornite anche dalla Polizia Municipale, da avvisi affissi nelle strade pubbliche, dagli organi di stampa e dalle televisioni.



COMUNE DI CAMPOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

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

Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 48 ore, il Comune attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il Comune ha organizzato un proprio sistema di pronto intervento ai seguenti recapiti:

orario	referente	recapito telefonico
lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 - martedì e giovedì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,30	Ufficio Relazioni al Pubblico (URP)	0874 405280
durante gli orari diversi dai precedenti e fino alle ore 20,00 (compreso sabato e domenica)	Comando Polizia Locale	0874 405400
In ogni caso è possibile inoltrare segnalazioni e richieste di intervento via fax al n. 0874 418196 e via e-mail urp@comune.campobasso.it		

Tempi di preavviso di interventi programmati e durata

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune avviserà gli utenti almeno 48 ore prima. L'interruzione programmata, di norma, non avrà durata superiore a 24 ore.

Crisi idrica

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

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- limitazione dei consumi mediante sospensione temporanea dell'erogazione, preferibilmente nelle ore notturne;

Caso di incendio

Verificandosi un incendio per l'estinzione del quale fosse necessaria tutta la disponibilità dell'acqua dell'acquedotto comunale, prelevata tramite le bocche da incendio stradale, l'amministrazione comunale ha facoltà di interrompere il servizio di distribuzione dell'acqua chiudendo le prese agli utenti privati e/o anche le fontanelle pubbliche.

5. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



COMUNE DI CAMPOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

Standard relativi al rapporto contrattuale

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

I tempi di prestazione di seguito indicati 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 invierà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Preventivazione ed esecuzione per l'allacciamento all'acquedotto

È il tempo massimo (espresso in giorni di calendario) intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente 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. Il tempo sotto indicato si considera al netto dei giorni necessari all'utente per restituire l'accettazione del preventivo agli sportelli comunali e dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi: **30 giorni dalla regolarizzazione della domanda mediante pagamento del contributo di allacciamento.**

Il preventivo contiene:

- corrispettivi con componenti di costo;
- documentazione necessaria per l'attivazione del servizio;
- schema del contratto di fornitura.

Attivazione e riattivazione del servizio

È il tempo massimo intercorrente fra 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 nei casi di subentro: **massimo 30 giorni per l'attivazione e 30 giorni per la riattivazione.**

Cessazione del servizio

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica: **massimo 30 giorni dalla richiesta.**

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene almeno una volta all'anno e, ove possibile, con cadenza semestrale.

Qualora non fosse 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.

L'autolettura può essere comunicata al Comune consegnando la cartolina agli sportelli per l'utenza, agli indirizzi indicati al successivo paragrafo o via e-mail all'indirizzo di posta elettronica tributi@comune.campobasso.it

Verifiche funzionalità del contatore



COMUNE DI CAMPOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

L'utente può richiedere direttamente allo sportello la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici incaricati dal Comune.

Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla richiesta dell'utente, è stabilito in massimo 30 giorni.

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica che avviene sempre per appuntamento.

Della verifica del misuratore sarà redatto apposito verbale da sottoscrivere anche dall'utente, o dal suo delegato.

Qualora l'utente, od un suo delegato, non fossero presenti il Comune comunicherà per iscritto al richiedente i risultati della verifica.

Nel caso in cui la verifica dimostri un irregolare funzionamento a sfavore del Comune, l'utente sarà tenuto al pagamento di quanto consumato e non risultante dalla fatturazione.

Se la verifica dimostra un irregolare funzionamento a sfavore dell'utente, il Comune sosterrà le spese e provvederà al rimborso delle eventuali errate fatturazioni.

I rimborsi ed i recuperi di cui sopra verranno effettuati sulla base della media aritmetica degli scostamenti rispetto ai valori dei limiti di tolleranza ammessi e riscontrati durante la prova, calcolati per il periodo di accertato di malfunzionamento.

Verifica del livello di pressione

I livelli minimi di pressione sono pari a 2 bar (circa 20 metri di colonna d'acqua) al punto di consegna.

Si intende per punto di consegna il punto in cui la tubazione di allaccio attraversa il confine tra suolo pubblico e suolo privato, dove di norma è posizionato il gruppo di misura. Il punto di consegna è da considerarsi sempre al limite tra proprietà pubblica e proprietà privata, anche se il gruppo di misura è posizionato all'interno della proprietà privata.

La pressione si intende misurata nelle condizioni di prelievo nullo da parte dell'utenza stessa.

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

Tale verifica sarà effettuata entro 7 giorni dalla richiesta della stessa.

Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta, il Comune provvederà a risolvere il problema.

In caso contrario, il Comune comunicherà all'utente i risultati della verifica.

6. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine raggiungere il soddisfacimento delle aspettative della clientela.

Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.



COMUNE DI CAMPOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

Le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile, comprendenti i parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua, possono essere richieste presso i competenti uffici comunali (AREA OPERATIVA SVILUPPO DEL TERRITORIO - Settore Lavori Pubblici) - fax. 0874 405613 mail: urp@comune.campobasso.it

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione. I luoghi e la frequenza con cui vengono effettuati i controlli possono essere richiesti presso i competenti uffici comunali (AREA OPERATIVA SVILUPPO DEL TERRITORIO - Settore Lavori Pubblici) - fax. 0874 405613 mail: urp@comune.campobasso.it

I dati relativi alle caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile vengono annualmente pubblicati sul sito del Comune www.comune.campobasso.it

7. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio.

Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

Reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso:

a) Reclami di carattere tecnico:

Ufficio Tecnico - Area 4 - LL.PP.

Piazza Vittorio Emanuele II n. 29 Campobasso

Fax: 0874 418196 mail: llpp.servizioidrico@comune.campobasso.it

Orario di apertura: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30 - martedì e giovedì dalle ore 16,00 alle 17,30.

b) Reclami di carattere amministrativo e/o contabile:

Ufficio acquedotto amministrativo:

Piazza V. Cuoco 22 Campobasso

fax: 0874 317238 mail: tributi@comune.campobasso.it

Orario di apertura: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30 - martedì e giovedì dalle ore 16,00 alle 17,30.

Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria.

Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo:

Comune di Campobasso

Piazza Vittorio Emanuele, 29

86100 Campobasso

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la



COMUNE DI CAMOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

fondatezza del richiamo stesso e presentati entro 8 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso dell'erogatore 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 del Comune decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

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 provvederà 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 dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno dell'ufficio.

8. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 5.5

Le fatture possono essere emesse in base sia ai consumi reali che ai consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. A seguito di lettura viene, poi, emessa una fattura di conguaglio.

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 o rimborsato.

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi:

l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Descrizione della bolletta

Devono essere presenti le informazioni circa: dati completi dell'utente, indirizzo di fornitura e indirizzo di recapito, matricola e numero utenza, tipologia di utenza e di tariffa applicata, periodo di fatturazione, scadenza, modalità di pagamento, consumi, informazioni in merito ai mancati pagamenti ed alle modalità di recupero, informazioni in merito alla possibilità di rateizzazione, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli interessi legali vigenti. Trascorso il termine di scadenza senza che sia avvenuto il pagamento, il Comune costituirà il cliente in mora e provvederà ad inviare un sollecito di pagamento fissando i termini per la sospensione del servizio.

Trascorsi i termini di cui al sollecito il Comune potrà sospendere il servizio.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione.



COMUNE DI CAMPOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

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.

9. 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 al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e s.m.i.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata per iscritto al seguente recapito:

a) per il servizio tecnico

Comune di Campobasso

Piazza Vittorio Emanuele, 29

86100 Campobasso

fax: 0874 418196

e-mail: llpp.servizioidrico@comune.campobasso.it

PEC: comune.campobasso.protocollo@pec.it

b) per il servizio amministrativo

Comune di Campobasso

Piazza Vittorio Emanuele, 29

86100 Campobasso

fax: 0874 317238

e-mail: tributi@comune.campobasso.it

PEC: comune.campobasso.protocollo@pec.it

Il Comune deve 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 dei costi di riproduzione.

10. GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI FORNITI

Il Comune, anche attraverso degli incaricati esterni

all'Amministrazione comunale, può sottoporre a

monitoraggio ed a periodiche rilevazioni il grado di soddisfazione degli Utenti, valutandone eventuali variazioni con riferimento alle aspettative ed alle caratteristiche dei servizi erogati.

L'attività di rilevazione avviene, tipicamente, attraverso questionari, indagini, sondaggi, ricerche ed interviste (anche telefoniche) ed ha per oggetto:

- la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni fornite relativamente al prodotto, ai servizi erogati e alle modalità di relazione tra il Comune e gli Utenti;
- l'organizzazione aziendale e il comportamento del personale, con particolare riferimento agli operatori del front-office;
- l'attivazione di nuovi servizi.

Per la valutazione del grado di soddisfazione vengono, inoltre, analizzati i dati, le informazioni e le statistiche relative al flusso



COMUNE DI CAMPOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

dei reclami, alle segnalazioni pervenute ai numeri telefonici ed allo sportello per il pubblico.

11. INDENNIZZO

L'inosservanza dei termini previsti negli standard di qualità del servizio idrico integrato di cui al precedente punto 6 comporterà l'erogazione in favore dell'utente di un indennizzo così differenziato:

- € 20,00 per l'inosservanza del termine per la "verifica del livello di pressione";
- € 35,00 per l'inosservanza del termine di 30 giorni fissato per:
 - Preventivazione ed esecuzione per l'allacciamento all'acquedotto
 - Attivazione e riattivazione del servizio
 - Cessazione del servizio
 - Verifiche di funzionalità del contatore
- € 50,00 in caso di inosservanza del termine di 30 giorni fissato per la risposta ai reclami di cui al precedente punto 7.

La richiesta, sul modulo disponibile sul sito del Comune o presso gli sportelli acquedotto e URP, può essere inoltrata entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento:

- a mezzo posta indirizzandola al Sindaco del Comune di Campobasso;
- presentandola direttamente al servizio protocollo del Comune di Campobasso;
- al servizio acquedotto amministrativo (per i casi riguardanti rettifiche bollette, rimborsi, appuntamenti ecc.)
- alla segreteria del Servizio tecnico (per casi riguardanti preventivi, allacciamenti alla rete idrica e fognaria, verifiche pressione ecc.)

Nell'istanza dovrà essere debitamente documentato che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati nella presente carta.

Qualora, fatte le opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi della causa che ha dato luogo alla richiesta di indennizzo, il Comune deve comunicare all'Utente, entro 30 giorni dal ricevimento, l'accoglimento della domanda. In caso negativo il Gestore darà comunicazione scritta e motivata all'Utente.

L'indennizzo, qualora riconosciuto, viene corrisposto all'utente mediante rimessa diretta, entro 120 giorni di calendario dalla data in cui viene riconosciuto il diritto all'indennizzo.

12. CAUSE GENERALI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI INDENNIZZO

Il Comune di Campobasso non è tenuto a corrispondere alcun indennizzo se il mancato rispetto dei livelli di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dello stesso ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione



COMUNE DI CAMPOBASSO

Carta del servizio idrico integrato

Approvata con Delibera Consiglio Comunale n. 33 del 14/10/2015

richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa nonché per qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente;

- cause imputabili al non funzionamento dei sistemi tecnologici (reti, computer o software).
- L'indennizzo non è comunque dovuto nei seguenti casi:
- qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Comune di Campobasso;
- qualora l'evento che ha determinato la richiesta di indennizzo si sia verificato in maniera sporadica o occasionale.
-