COMUNE DI BERBENNO DI VALTELLINA
PROVINCIA DI SONDRIO

ORIGINALE **IMPEGNO N.**

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 87 Reg. Delib.

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI IDRICI.

L'anno duemilatredici addì trentuno del mese di ottobre alle ore 9.00 nella sede Comunale.

Previa comunicazione avvenuta nei modi e nei termini di legge, si è riunita la Giunta Comunale:

RISULTANO:

		Pres.	Ass.
BONGIOLATTI PIER LUIGI	SINDACO	si	
BRICALLI GIANNI	VICESINDACO	si	
SALA ORAZIO	ASSESSORE	si	
DEL DOSSO DONATO	ASSESSORE	si	
MANNI VALTER	ASSESSORE	si	

Assiste il Segretario Comunale **Dott.ssa Rina Cerri** con funzioni di assistenza giuridica in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle Leggi, allo Statuto ed ai Regolamenti (art. 97 T.U. 267/2000).

Il **Dott. BONGIOLATTI Pier Luigi** nella sua qualità di Sindaco assunta la presidenza, constata la legalità dell'adunanza dichiara aperta la seduta e pone in discussione la pratica segnata in oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che con DPCM del 29.4.1999 è stato introdotta la "Carta del servizio idrico", quale strumento principale per 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;

Considerato che la carta del servizio idrico è finalizzata anche all'erogazione di un servizio in conformità ai principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza e fissa inoltre, anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio e per la predisposizione dei contratti di fornitura;

Viste la determinazioni n. 01 del 07.8.2012 e deliberazione n. 585/2012/R/idr. del 28.12.2012, dell'Autorità per l'Energia Elettrica e Gas a cui, con D.L. n. 201 del 06.12.2012, convertito con modificazioni nella legge 22.12.2012, sono state conferite le funzioni di regolazione e controllo in materia di servizi idrici;

Dato atto che con i provvedimenti avanti citati sono state emanate direttive in ordine ad adeguamenti tariffari per il servizio idrico integrato;

Considerato che questo Ente, anche ai fini della determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato, gestito in regime di economia, è tenuto, tra l'altro, a trasmettere alla succitata A.E.E.G. la "Carta del Servizio idrico integrato";

Visto lo schema di Carta dei Servizi allegata alla presente deliberazione (allegato A) che ne costituisce parte integrante e sostanziale;

Visti i pareri di regolarità tecnica e contabile resi ai sensi dell'art.- 49 del D.lgs. 18.8.2000, n. 267;

Con voti unanimi e favorevoli;

DELIBERA

1) Di richiamare quanto specificato in premessa quale parte integrante e sostanziale della presente;
2) Di approvare la "Carta del Servizio idrico integrato "che consta di n. 13 articoli, allegata alla presente deliberazione (allegato A) che ne costituisce parte integrante e sostanziale;
1. Di dare atto che l'approvazione della "Carta del Servizio idrico integrato" costituisce atto prodromico per tutti gli altri adempimenti previsti dalle deliberazioni della A.E.E.G. ;
2. Di dichiarare la presente, a seguito di separata ed unanime votazione favorevole, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D.lgs n. 267/00.

Comune di
BERBENNO DI VALTELLINA

SERVIZIO IDRICO

INTEGRATO

*** ***** ***

CARTA DEI SERVIZI

*** ***** ***

INDICE

1. PRESENTAZIONE

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

3. TUTELA DEL CLIENTE

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

6. RECLAMI

7. RESOCONTO ANNUALE

8. RIMBORSI ED INDENNIZZI

9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE

12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

13. MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

1. PRESENTAZIONE

La Carta del Servizio idrico Integrato (SII) costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore Comune di BERBENNO DI VALTELLINA e gli utenti; permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Gestore 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 e il Gestore Comune di BERBENNO DI VALTELLINA.

Più nello specifico, la presente Carta fissa i principi, ed i relativi standard di qualità che il Gestore s'impegna a rispettare, per l'espletamento del SII, inteso quale insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, nonché di fognatura e depurazione di acque reflue.

Gli standard caratteristici del servizio sono monitorati e trasmessi con frequenza annuale all'Ufficio d'Ambito di Sondrio, nonché posti a disposizione dal Comuni Gestore.
Restano fermi gli obblighi informativi nei confronti dell'utenza, del Garante dei servizi d'interesse economico e generale della Regione Lombardia e dell'Osservatorio regionale dei servizi di pubblica utilità, di cui agli artt. 3, 4, 7 e 8 della l.r. 26/2003.

Per l'eventuale aggiornamento della Carta, con contestuale revisione degli standard, saranno consultate le associazioni di tutela dei consumatori.
Eventuali variazioni e/o integrazioni degli standard, qualora non direttamente conseguenti a vincoli introdotti da atti aventi forza di legge o da regolamenti ovvero da provvedimenti regolatori cogenti emanati dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas naturale (AEEG), saranno preventivamente approvate dall'Ufficio d'Ambito prima di essere applicate e divulgate dal Gestore o, comunque, effettuate a seguito di un processo di analisi svolto d'intesa tra Ufficio d'Ambito e Gestore.
Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sulla stampa locale.

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito istituzionale del Comune. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente al Gestore:

- presso il Comune di BERBENNO DI VALTELLINA – Piazza Municipio, 1
- scaricandola direttamente dal sito del comune http://www.comune.berbenno.so.it/ **Sezione Amministrazione Trasparente – Sezione di I livello "Servizi erogati"; sotto sezione di II livello "carta dei servizi e standard di qualità"**

2. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI

La quantità d'acqua distribuita in un anno è di circa 383.000 **metri cubi**, mentre la lunghezza totale delle tubature gestita è di circa 52 **km**.
La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

a) uso civile domestico;
b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, ecc.);
c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal soggetto erogatore del servizio.

Il Gestore Comune di BERBENNO DI VALTELLINA 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 di competenza.

Continuità
Costituisce impegno prioritario dell'azienda erogatrice del servizio 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, l'erogatore del servizio si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione
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. Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'azienda erogatrice del servizio garantisce l'identificabilità del personale e 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
L'erogatore del servizio 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
L'erogatore del servizio 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
L'erogatore del servizio pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

3. TUTELA DEL CLIENTE

Accessibilità al servizio
Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore Comune di BERBENNO DI VALTELLINA garantisce le seguenti modalità:

SERVIZIO	ACCESSO
relazioni con l'utenza: **UFFICIO TECNICO** **UFFICIO TRIBUTI**	Piazza Municipio, 1 aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari: UFFICIO TRIBUTI: 08,30 – 12,00; Martedì 14,30 -17,30 UFFICIO TECNICO: 10,00 – 12,00; Lunedi 17,00 – 18,00; Giovedi 17,00 – 18,00
Sito internet	http://www.comune.berbenno.so.it/; pec: comune.berbenno@pec.retesi.it
Indirizzo e-mail	Ufficio.tributi@berbenno.org; oo.pp@comune.berbenno.so.it

Sportelli al pubblico
Gli sportelli aperti al pubblico osservano l'orario riportato nella tabella 1, fatte salve le modifiche per l'orario estivo. Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

UFFICIO TRIBUTI	UFFICIO TECNICO
➢ richiesta allacciamenti; ➢ subentri/volture; ➢ richieste letture contatori; ➢ richieste rettifiche di fatturazione.	➢ segnalazione guasti

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente 5 min e 15 min , in funzione della tipologia di sportello.

Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza
Gli utenti possono chiamare il numero 0342-492108, dal lunedì al giovedi dalle ore 08,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,30 e il venerdi dalle ore 08,00 alle 12,00 In particolare, telefonicamente è possibile effettuare:

- segnalazioni;
- richieste letture contatori;
- richieste rettifiche di fatturazione.

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici: medi risultano essere rispettivamente 5 minuti. Il Gestore Comune di Berbenno di Valtellina risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 10 giorni decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo all'erogatore)

Facilitazioni particolari
Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Gestore Comune di Berbenno di Valtellina fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del 50% per i portatori di handicap e i malati gravi;

Continuità del servizio
Il Gestore Comune di Berbenno di Valtellina fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità dal lunedi al venerdi dalle ore 7,30 alle 17,00 e durante il fine settimana garantita reperibilità su 24 ore, per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.
La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Gestore Comune di Berbenno di Valtellina 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 24 ore il Gestore Comune di Berbenno di Valtellina attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.
Il ritardo o la mancata messa in opera del servizio sostitutivo comporteranno il riconoscimento dell'indennizzo di cui al paragrafo 8 della presente Carta.

Tempi di preavviso di interventi programmati e durata
Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore Comune di Berbenno di Valtellina avviserà gli utenti almeno 24 ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 12 ore.
Il mancato rispetto dei predetti termini darà luogo alla corresponsione dell'indennizzo di cui al paragrafo 8 della presente Carta.

Pronto intervento
Il Gestore Comune di Berbenno di Valtellina dispone di un servizio attivo tutti i giorni.
L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.
Il mancato rispetto degli anzidetti termini comporta il riconoscimento a favore dell'utente dell'indennizzo di cui al paragrafo 8 della presente Carta.

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 Gestore Comune di Berbenno di Valtellina informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Ufficio d'Ambito di Sondrio, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:
- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;

- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono considerati standard relativi al rapporto contrattuale i tempi stabili 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 Gestore comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto
È il tempo massimo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.
Livello di qualità: 8 giorni dalla richiesta.

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

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica
È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (compresa l'installazione del contatore) nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.
Livello di qualità: 8 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

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.
Livello di qualità: 3 giorni per l'attivazione e 3 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.
Livello di qualità: 3 giorni dalla richiesta.

Rilevazione consumi
La lettura dei contatori avviene con frequenza annuale.
Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata al Gestore anche per via telefonica al numero 0342-492108 o fax 0342/590359 o per via mail ufficio.tributi@berbenno.org o tramite PEC comune.berbenno@pec.retesi.it

Verifiche funzionalità del contatore
L'utente, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 8 giorni.

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento.
Il Gestore comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 3 giorni dalla medesima.
Se dalla verifica il contatore risulta funzionare correttamente, l'utente è tenuto, a titolo di contributo alle spese di verifica, al pagamento di un corrispettivo, che sarà addebitato nella prima fattura utile.
Quando fosse, invece, riscontrato l'irregolare funzionamento del contatore di cui era stata richiesta la verifica, lo stesso è sostituito a spese del Gestore, su cui gravano anche tutte le altre spese.
La ricostruzione dei consumi avviene tramite coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo sino al momento in cui si è prodotta l'irregolarità ove sia determinabile; in caso di indeterminabilità la ricostruzione non può superare i 365 giorni.
Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'utente.

Verifica del livello di pressione
L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, tale verifica sarà effettuata entro 8 ore dalla richiesta della stessa.
Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo paragrafo 5, il Gestore provvederà a risolvere il problema.
In caso contrario, il Gestore comunicherà all'utente i risultati della verifica dalla medesima.
La risposta scritta è effettuata entro 3 giorni, il tempo decorre sempre a far data dal sopralluogo tecnico.
I risultati del controllo effettuato sono comunicati all'utente direttamente o a mezzo lettera, a seconda della richiesta.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Gestore Comune di Berbenno di Valtellina, 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.
Le verifiche di potabilità delle acque, senza costi per l'utenza, avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione, nei luoghi e con la periodicità riportati nelle tabelle consultabili sul sito internet del Gestore (www.comune.berbenno.so.it) e dell'Ufficio d'Ambito di Sondrio (www.provincia.so.it/ambiente/ufficio_ambito).
I valori effettivi dei parametri variano in funzione delle fonti di approvvigionamento. I dati analitici dell'acqua saranno pubblicati ed aggiornati sul sito internet www.comune.berbenno.so.it ; nella Sezione Amministrazione trasparente, sezione di I livello "Informazioni Ambientali" e inoltrati agli utenti che ne effettuano richiesta.

Portata di esercizio
Il Comune di Berbenno di Valtellina garantisce non meno di 0,1 l/s per ogni utenza domestica (od unità abitativa, nel caso di utenze condominiali), riferita al punto di consegna.

Pressione minima e massima
La pressione minima di esercizio è pari a un carico idraulico di 4 m, misurato al punto di consegna relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

6. 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.

a) **reclamo verbale**

L'utente può sporgere reclamo verbalmente presso l'Ufficio Tributi e/o Ufficio Tecnico del Comune di Berbenno di Valtellina in Piazza Municipio,1; chiedendo al personale di compilare il modulo reclami.

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli Uffici, 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.

b) **reclamo scritto**

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo, anche via fax 0342/590359 mail: ufficio.tributi@berbenno.org; oo.pp@comune.berbenno.so.it
Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato alla presente carta dei servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet, www.comune.berbenno.so.it - Sezione Amministrazione Trasparente – Sezione di I livello "Servizi Erogati" – Sezione II livello "carta dei Servizi" e al seguente indirizzo di posta elettronica : ufficio.tributi@berbenno.org. I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati all'indirizzo mail sopra indicato 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 Gestore decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 15_ giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune di Berbenno di Valtellina 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, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno aziendale.
I clienti, che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore, possono rivolgersi al Comune di residenza, all'Ufficio d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. I riferimenti delle associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti validi nel territorio dell'ambito territoriale ottimale di Sondrio sono indicati nella D.d.s. Regione Lombardia 5 giugno 2013 - n. 4775 e successive integrazioni.
Il Gestore s'impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'utente.

7. RESOCONTO ANNUALE

Il Gestore predispone annualmente, entro la scadenza del 31 marzo, un resoconto contenente la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

Il Gestore è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

a) la data di presentazione del medesimo
b) l'autore del reclamo
c) la data di invio della risposta motivata
d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo
e) la soluzione del problema e la data della stessa
f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

8. RIMBORSI ED INDENNIZZI

Il Comune di Berbenno di Valtellina, a fronte di proprie documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard:

- tempo per l'attivazione/riattivazione della fornitura,
- tempo di risposta alle richieste scritte degli utenti;
- tempo di verifica del contatore di utenza (verifica interna);

riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfettario pari a **€ 10,00**

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna.
Per ottenere tale rimborso, l'utente dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento provvede alla sua trasmissione (posta, fax e-mail). Pec. comune.berbenno@pec.retesi.it
Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 15 giorni da quando il Gestore abbia verificato l'irregolarità descritta nel reclamo.
Il rispetto dei 15 giorni può essere garantito solo nel caso in cui il Gestore sia in possesso del presente modulo compilato in tutte le sue parti da parte del cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previste.

Se il Gestore non rispetta i tempi di accredito è tenuto al rimborso di un indennizzo doppio.
In caso di mancato accoglimento del reclamo o, comunque, di sussistenza di cause d'esclusione dell'obbligo d'indennizzo, sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo
Il Comune di Berbenno di Valtellina non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, mancato ottenimento di atti di terzi;
b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.
Qualora si verifichino disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

I consumi sono rilevati e sono fatturati con periodicità annuale.
Le fatture possono essere emesse sia in base ai consumi reali che consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. A seguito di lettura viene emessa una fattura di conguaglio. Per le utenze tutt'ora sprovviste di misuratore, si applica un consumo fisso stabilito in sede di stipula del contratto di somministrazione di acqua potabile.
Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore dell'utente.
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.
Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica avverrà entro 15 giorni (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione); per le modalità di presentazione del reclamo si veda il capitolo 6.
Gli eventuali pagamenti in eccesso verranno restituiti entro 30 giorni dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.
I contenuti della bolletta sono in ogni caso conformati alla prescrizioni fissate dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, ai sensi dell'art. 21, commi 13 e 19, D.L. 201/2011, convertito in legge 214/2011; a tal proposito si fa riferimento alla Delibera AEEG n 586/2012/R/idr del 28 dicembre 2012 "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato".

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati gli indennizzi e gli interessi calcolati secondo quanto indicato dal regolamento del SII.

Tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario. Trascorsi 30 giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Comune di Berbenno di Valtellina invia un sollecito di pagamento, a valere quale costituzione in mora. In caso di morosità persistente per ulteriori 30 giorni dal predetto sollecito di pagamento, il Gestore, tramite lettera raccomandata, comunica al cliente che trascorsi altri 15 giorni dalla ricezione del preavviso, in assenza di pagamento, il servizio viene sospeso sino al saldo del debito maturato, senza che tale sospensione liberi l'utente dai suoi obblighi contrattuali, o gli dia diritto ad alcun abbuono, rimborso, risarcimento od indennità.
Di tale sospensione deve esserne data comunicazione all'Ufficio d'Ambito ed al Sindaco del Comune.
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; in tal caso la riattivazione della fornitura avverrà entro 2 giorni lavorativi dal pagamento.
In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

In caso di contestazione relativa al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture; in tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.
Nei casi in cui la contestazione del pagamento non venga accolta, l'utente è tenuto al pagamento delle spese di accertamento sostenute dal Gestore. (spese per sopralluoghi, attività d'Ufficio, spese postali ecc.)

10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e al D.Lgs. 33/2013
La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto presso gli uffici clienti, qualora presentata ai sensi della Legge 241/1990

Il Responsabile del Procedimento deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni; il rifiuto e la mancata risposta può essere denunciato dall'utente all'Ufficio d'Ambito di Sondrio, fermi restando i rimedi previsti dagli artt. 22 e seguenti della legge 241/1990 e ss.mm.ii..

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.

11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Pronto intervento Reperibilità – secondo calendario	0342/590295 3280411982 3280411984 3280411986
Richiesta rimborso	0342/492108
Chiarimenti bollette	0342/492108

Glossario

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

Autolettura – È il numero che compare sul contatore ad una certa data che viene rilevato dall'utente e comunicato al Gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione.

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

Consumi fatturati – Sono i consumi d'acqua, in metri cubi fatturati nella bolletta per il periodo di competenza.

Consumi rilevati – Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture, pari alla differenza tra i dati rilevati, rispettivamente, all'ultima ed alla penultima lettura.

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

Data di ricevimento – È la data di protocollo di arrivo al Gestore o la data di richiesta della prestazione presentata allo sportello o formulata per via telefonica o telematica.

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

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

Gestore – È il soggetto che gestisce il servizio idrico integrato; nel caso specifico è il Comune di Berbenno di Valtellina .

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

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

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

Standard generale di qualità – È il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

Standard specifico di qualità – È il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

Ufficio d'Ambito – È l'ente, attraverso cui la Provincia esercita le funzioni di organizzazione del servizi idrico integrato.

Utente – È l'utilizzatore finale o consumatore allacciato alla rete dei servizi, in forza dell'autorizzazione rilasciata dalla competente autorità amministrativa.

12. MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

Spettabile
UFFICIO TRIBUTI / UFFICIO TECNICO
COMUNE DI BERBENNO DI VALTELLINA
Piazza Municipio,1

23010 BERBENNO DI VALTELLINA (SO)
Fax 0342 590359 Mail: ufficio.tributi@berbenno.org

oo.pp@comune.berbenno.so.it

Io sottoscritto/a nome _____ cognome _____

indirizzo _____

_____ telefono: _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i:

A.	o	Ritardo nella risposta alle richieste scritte
B.	o	Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
C.	o	Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
D.	o	Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
E.	o	Ritardo sul tempo di preventivazione
F.	o	Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
G.	o	Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
H.	o	Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
I.	o	Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
L.	o	Errori di fatturazione
M.	o	Altro reclamo:
N.	o	Note al reclamo:

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo:

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

PEC: comune.berbenno@pec.retesi.it

▪

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- _____

- _____

PARTE SECONDA: RIMBORSI

(Per i reclami della Parte Prima lettere A, B, C, D, E, F, G, H, I e L è previsto un rimborso automatico. Barrare la modalità di pagamento prescelta)

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

☐ assegno circolare inviato al cliente *(dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata)* al seguente indirizzo: _____

_____

☐ bonifico bancario: Banca (nome e sede):

_____

IBAN: _____

beneficiario: _____

☐ bonifico postale:

posta (sede) _____

CAB _____ ABI _____ CIN _____ C/C n. _____

☐ pagamento allo sportello Banca dell'Azienda _____

indirizzo: _____ orari: _____

NOTE:

_____

_____

PARTE TERZA SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

_____

_____

Data _____ Firma _____

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

Data_____ Firma_____

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

13. MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse al Comune di Berbenno di Valtellina in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: Comune di Berbenno di Valtellina – Piazza Municipio, 1 – 23010 Berbenno di Valtellina;
- via fax al numero 0342 590359;
- via mail al seguente indirizzo: info@comune.berbenno.so.it.

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.ors.regione.lombardia.it, sezione consumatori, e dal sito: www.comune.berbenno.so.it del Comune di Berbenno di Valtellina

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

13.1. Dati relativi all'intestatario

1. Genere

O Maschio	O Femmina

2. La preghiamo di indicare la sua età

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

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

O nessuno	O licenza elementare	O licenza media inferiore	O licenza media superiore	O laurea

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

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

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

O studente	O casalingo/a	O pensionato/a	O operaio/a
O impiegato/a	O insegnante	O funzionario/quadro	O dirigente
O libero professionista	O commerciante	O imprenditore	O altro

13.2 Percezione della qualità

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

Descrizione	**1** bassa	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10** alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, etc.										
Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza										
Tempestività in intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										

13.3 Attese

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

Descrizione	**1** bassa	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10** alta
Qualità del servizio in generale										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività in intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										

13.4 Rapporto col cliente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto al Comune di Berbenno di Valtellina fornitore di servizi per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

Descrizione	**1** bassa	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10** alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche										
Tempi di attesa (agli sportelli, al telefono, etc.)										
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, etc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, carta dei servizi, etc.)										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										

13.5 Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con il Comune di Berbenno di Valtellina indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

Descrizione	**1** bassa	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10** alta
Sportello clienti										
Numero verde / telefono										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

13.6 Servizio offerto

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

Descrizione	**1** bassa	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10** alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio in gestione										

13.7 Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando in una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1 = valutazione bassa; 10 = valutazione alta)

Descrizione	**1** bassa	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10** alta
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Agenzia di igiene ambientale?										
Se si è rivolto almeno una volta al Gestore per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della LR..26/2003 sono trasmessi annualmente dal Comune di *Berbenno di Valtellina*, all'Autorità d'Ambito competente territorialmente. I dati aggregati saranno trasmessi da parte dell'Autorità al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.