COMUNE DI MOMPEO

PROVINCIA DI RIETI

piazza Regillo, 3
02040 Mompeo (RI)
Tel. - Fax . 0765/469028 * 0765/469052

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

SOMMARIO

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 e imparzialità di trattamento

2.2 Continuità

2.3 Partecipazione

2.4 Cortesia

2.5 Efficacia ed efficienza

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

2.7 Condizioni principali di fornitura

2.8 Privacy

3. Standard di qualità del servizio

3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente

3.1.1 Tempo di rilascio dell'autorizzazione all'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

3.1.2 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto

3.1.3 Tempo di cessazione della fornitura su richiesta dell'Utente

3.1.4 Tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura comunale

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

3.2.2 Tempi di attesa agli sportelli

3.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni

3.2.4 Tempo di attesa al telefono

3.2.5 Facilitazioni per Utenti particolari

3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati

3.2.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

3.2.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1 Fatturazione

3.3.2 Rettifiche di fatturazione

3.3.3 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

3.3.4 Morosità

3.3.5 Interessi di mora

3.3.6 Verifica del contatore
3.3.7 Verifica delle pressioni
3.4 Continuità del servizio
3.4.1 Continuità del servizio
3.4.2 Tempo di preavviso per interventi programmati
3.4.3 Durata delle sospensioni programmate
3.4.4 Richiesta di intervento
3.4.5 Crisi di scarsità idrica
3.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
3.4.7 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
3.4.8 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile
3.4.9 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
3.4.10 Controllo e pulizia della rete fognaria
4. Informazione all'Utenza
4.1 Informativa agli utenti
5. Tutela
5.1 La gestione dei reclami
6. Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente
6.1. Opinioni dei clienti del servizio idrico
7. Indennizzi per il mancato rispetto degli impegni
7.1 Indennizzi automatici
7.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico
8. Validità della Carta del servizio acquedotto e fognatura
8.1. Pubblicazione sito web comunale

ALLEGATI
A - Indicatori di qualità del servizio e relativo indennizzo automatico in caso di inadempienza
B – Riepilogo degli standard generali
C - Modulo unico per rimborsi, reclami e segnalazioni
D - Orari sportello Utente

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 Mompeo 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 di Mompeo 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 di Mompeo e messa a disposizione c/o gli sportelli.

1.2 Validità della Carta del Servizio

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 da Enti che abbiano competenza in materia e Associazioni dei Consumatori.

1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento

Il Comune di Mompeo gestisce direttamente il servizio di erogazione dell'acqua potabile tramite proprio acquedotto comunale: il servizio di captazione, adduzione e potabilizzazione è garantito dall'ACEA sino ai due serbatoi di accumulo idrico (viale Regillo e loc. Cime) mentre il Comune di Mompeo garantisce la sola distribuzione di acqua potabile.

Il Comune di Mompeo gestisce inoltre il servizio di fognatura mediante due depuratori e tre fosse settiche a tenuta.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato nell'ambito di tutto il territorio e fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Il Comune di Mompeo 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.

2.2 Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Comune di Mompeo 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.

2.3 Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Comune di Mompeo le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge n. 241/1990 e s.m.i. e dal D.P.R. n. 184/2006. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. n. 195/2005.

2.4 Cortesia

Il Comune di Mompeo 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 e ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

2.5 Efficacia ed efficienza

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

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune di Mompeo, 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.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura sono quelle riportate dai vigenti contratti, regolamenti e s.m.i.:

- Regolamento acquedotto comunale.
- Contratto di somministrazione.

2.8 Privacy

Il Comune di Mompeo si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2006, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Costituiscono "standard" di qualità del servizio idrico fornito all'Utente gli indicatori *qualitativi* e *quantitativi* di seguito descritti.
Gli standard si suddividono in *generali*, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune di Mompeo, e *specifici*, ossia riferibili alla singola prestazione resa e verificabili dall'Utente.
Gli standard inseriti nella Carta predisposta dal Comune di Mompeo si riferiscono ai tempi del rapporto contrattuale, all'accessibilità al servizio, alla gestione del rapporto contrattuale, alla sospensione programmata ed alla sicurezza del servizio.
Il Comune di Mompeo è costantemente impegnato ad individuare piani di miglioramento degli standard sia qualitativi sia quantitativi.

3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente

I tempi di prestazioni indicati di seguito, espressi in giorni, sono riferiti a giorni lavorativi (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 di Mompeo. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

3.1.1 Tempo di rilascio dell'autorizzazione all'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente di allacciamento all'acquedotto comunale ed il giorno di rilascio dell'autorizzazione ad eseguire l'allacciamento richiesto. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune di Mompeo le informazioni tecniche necessarie.

- Tempo massimo: 20 *giorni.*

3.1.2 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione, se antecedente, e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata, nel caso di subentro.

- Tempo massimo: 15 *giorni.*

3.1.3 Tempo di cessazione 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: 15 *giorni.*

Nel caso in cui il Comune di Mompeo non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (o una e-mail) con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

3.1.4 Tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura comunale
È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente ed il giorno di rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune di Mompeo le informazioni tecniche necessarie.

- Tempo massimo: *20 giorni.*

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
Gli sportelli del Comune di Mompeo, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti sono aperti dal lunedì al sabato secondo gli orari di apertura al pubblico.

3.2.2 Tempi di attesa agli sportelli

- Tempo medio giornaliero: 5 *minuti*
- Tempo massimo: 1*0 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio.

3.2.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – Servizio informazioni
Servizio telefonico informazioni:

- Il Comune di Mompeo attiva un servizio telefonico 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.

3.2.4 Tempo di attesa al telefono
Tempo che intercorre dall'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo: 2 *minuti.*

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio.

3.2.5 Facilitazioni per Utenti particolari
Il Comune di Mompeo rende note le eventuali possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, facilitazioni per Utenti in precarie condizioni mediche).

3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati
Il Comune di Mompeo 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 1 ora, salvo diverso accordo tra Comune di Mompeo ed Utente. In caso di ritardo superiore a *1 ora*, il Comune di Mompeo è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.
Al momento di concordare un appuntamento, in considerazione anche delle esigenze dell'Utente, il Comune di Mompeo fissa l'ora di inizio della fascia di puntualità. Sia il Comune di Mompeo che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

3.2.7 Risposta alle richieste scritte
Il Comune di Mompeo si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di ***30 giorni*** lavorativi dal ricevimento della richiesta.
Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente.

3.2.8 Risposta ai reclami scritti
Il Comune di Mompeo si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di ***30 giorni*** lavorativi dal ricevimento del reclamo.
Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente.

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1 Fatturazione

La fatturazione è realizzata con processi informatici ed è sottoposta a controlli e verifiche.
Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, in particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- le tariffe;
- le modalità di pagamento;
- le modalità per contattare il servizio informazioni.

Il pagamento potrà essere effettuato:

- presso gli uffici postali mediante bollettino postale inviato dal Comune

Non sono assolutamente previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli Utenti.
Il Comune di Mompeo garantisce servizio di assistenza agli Utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento.

3.3.2 Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Comune di Mompeo 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 sospende il pagamento in attesa dell'esito dell'istruttoria che dovrà essergli comunicato entro *40 giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione.

3.3.3 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori effettuata dall'operaio comunale addetto al servizio idrico.

3.3.4 Morosità

In caso di mancato pagamento viene costituito lo stato di morosità. In tal caso Il Comune di Mompeo invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità.
Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine, il Comune di Mompeo, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi pari legali, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento.
Per le utenze di tipo domestico la sospensione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura. A tal fine, in occasione della trasmissione della raccomandata, il Comune di Mompeo 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.
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 di Mompeo
- 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 *24 ore* dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'Utente.
La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro *2 giorni feriali* dal pagamento da parte dell'Utente.

3.3.5 Interessi di mora

Agli Utenti che non hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, verranno addebitati gli interessi di mora, calcolati dal giorno successivo alla scadenza della bolletta sino al giorno del suo pagamento.

3.3.6 Verifica del contatore

L'Utente può chiedere al Comune di Mompeo, in caso di anomalie, verifiche sul corretto funzionamento del contatore mediante motivata richiesta scritta con l'indicazione della presunta non corretta misurazione del contatore.
L'avvio delle procedure di verifica avviene entro *15 giorni* dal ricevimento della richiesta.
La verifica presso l'Utente, alla quale lo stesso o suo incaricato deve presenziare, è finalizzata ad un controllo circa il funzionamento del contatore.
I risultati della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati vengono comunicati all'Utente mediante lettera.
Se la verifica conferma l'effettiva irregolarità di misurazione, il Comune dovrà provvedere alla sostituzione del contatore ed al ricalcolo dei consumi.

3.3.7 Verifica delle pressioni

L'utente può richiedere la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna mediante richiesta con l'indicazione dei mal funzionamenti lamentati.
La verifica, alla quale l'Utente ha facoltà di presenziare personalmente o tramite suo delegato, viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza dell'Utente, entro *15 giorni* lavorativi dalla ricezione della richiesta.

3.4 Continuità del servizio

3.4.1 Continuità del servizio

Il Comune di Mompeo 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 di Mompeo 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 di Mompeo provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.
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.

3.4.2 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno *1 giorno* di anticipo tramite adeguate modalità (in funzione del numero di Utenti interessati alla sospensione).

3.4.3 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di **ore 24.**

3.4.4 Richiesta di intervento

Nel caso di guasto l'utente potrà contattare il Comune di Mompeo, anche telefonicamente. In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite dal Comune di Mompeo le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

3.4.5 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 di Mompeo ne dà adeguato *preavviso*, 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.
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 riduzioni della pressione in rete o mediante riduzione oraria di utilizzo;
- turnazione delle forniture.

3.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite
Il Comune di Mompeo effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche.

3.4.7 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile
Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Comune di Mompeo si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

3.4.8 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile
Il Comune di Mompeo garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento e nel processo di produzione di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia mediante il servizio di controllo dell'ACEA – società erogatrice.

3.4.9 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile
Il Comune di Mompeo, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete attraverso l'ACEA – società erogatrice.

3.4.10 Controllo e pulizia della rete fognaria
Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria i Comune di Mompeo si impegna a garantire il controllo e la pulizia dei depuratori e delle fosse settiche atenuta.

4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

4.1 Informativa agli utenti
Il Comune di Mompeo si impegna ad informare costantemente gli Utenti sulle procedure, le iniziative, 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.

5. TUTELA

5.1 La gestione dei reclami
Il Comune di Mompeo prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli, sul sito internet del Comune di Mompeo e allegato alla Carta dei servizi 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 di Mompeo deve dare risposta al reclamo entro un massimo di *30 giorni* lavorativi.
La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristorno adeguate.
Il reclamo può essere presentato dall'Utente per iscritto, via fax o posta elettronica.
Al momento della presentazione del reclamo l'Utente fornisce al Comune di Mompeo tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione e il Comune di Mompeo 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 di Mompeo 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,

al Giudice di pace o alle associazioni di consumatori (in tal caso Il Comune di Mompeo ha l'obbligo di rispondere entro dieci giorni dalla registrazione al protocollo della richiesta dell'Utente).

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

6.1 Opinioni dei Clienti del servizio idrico

Al fine di recepire le opinioni dei Clienti in merito alla qualità del servizio erogato gli utenti possono far pervenire propri suggerimenti mediante lettere, telefonate, colloqui.

7. INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

7.1 Indennizzi automatici

Il mancato rispetto degli standard sotto riportati comporta la corresponsione di un indennizzo automatico pari ad € 1,00:

a) tempo di rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura;
b) tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica;
c) tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente;
d) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco;
e) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità,
f) tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore;
g) fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati;
h) durata interruzioni programmate;
i) tempo di preavviso per interventi programmati;
j) rettifiche di fatturazione.

L'indennizzo sarà corrisposto entro 60 giorni dal giorno successivo a quello derivante dall'applicazione dello standard, mediante accredito in bolletta (nel rispetto dei termini). Qualora il Comune di Mompeo non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia entro ulteriori 30 giorni.

7.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Il Comune di Mompeo non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici sopra elencati se il mancato rispetto dei livelli di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause:

a) 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;
b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dello stesso ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa nonché per qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente.

L'indennizzo non è comunque dovuto qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Comune di Mompeo, infine per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per l'esecuzione delle prestazioni di cui alle precedenti lettere a), b), c), d), e) del paragrafo 7.2 qualora l'Utente richieda un appuntamento personalizzato fissato, su richiesta dell'Utente, in data successiva a quella proposta dal Comune di Mompeo.

8. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO E FOGNATURA

8.1. Pubblicazione sito web comunale

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta del Servizio tramite pubblicazione sul sito istituzionale del Comune di Mompeo.

ALLEGATO A

Indicatori di qualità del servizio che comportano l'erogazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei relativi valori standard.

INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per il rilascio di autorizzazione all'allacciamento alla rete idrica	20 giorni	€ 1,00
Tempo per il rilascio di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura	20 giorni	€ 1,00
Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica	max 15 giorni	€ 1,00
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	max 15 giorni	€ 1,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco	24 ore dalla segnalazione	€ 1,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali dal pagamento	€ 1,00
Tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore	15 giorni per l'avvio del processo della verifica	€ 1,00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	1 ora	€ 1,00
Durata interruzione programmate	max 12 ore salvo casi particolari	€ 1,00
Tempo preavviso per interventi programmati	1 giorno	€ 1,00
Rettifiche di fatturazione	40 giorni per la rettifica e ulteriori 40 giorni per il rimborso	€ 1,00

ALLEGATO B

Riepilogo degli standard generali

INDICATORE	STANDARD
Tempo medio di attesa agli sportelli	5 minuti
Tempo di attesa al telefono	2 minuti
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	1 ora
Fatturazione consumi acquedotto, fognatura e depurazione	Annuale
Modalità pagamento Bollette	Bollettino postale: => c/c Postale n. 15013022
Gestione morosità	vedere descrizione procedura
Tempo di risposta alle richieste scritte	30 giorni
Tempo di risposta ai reclami	30 giorni
Corresponsione indennizzo	60 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'Utente

ALLEGATO C

MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

SPETT.LE

COMUNE DI MOMPEO

P.zza Regillo, 3

02040 – MOMPEO (RI)

IO SOTTOSCRITTO/A

NOME _____ COGNOME _____ INDIRIZZO _____

_____ TELEFONO _____

RELATIVAMENTE ALL'UTENZA SITA NEL COMUNE DI MOMPEO LOC./VIA _____ N° ____

INTESTATARIO UTENZA _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (barrare la/e casella/e corrispondente/i):

A		Tempo di preventivazione
B		Tempo di autorizzazione all'allacciamento di una nuova utenza idrica
C		Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura idrica
D		Tempo per la cessazione della fornitura
E		Tempo di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura
F		Tempo di autorizzazione all'allacciamento contestuale alla rete idrica ed alla fognatura
G		Altro reclamo:

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (barrare l'opzione scelta)

- o Via fax al seguente nr. _____
- o Via e mail al seguente indirizzo _____
- o Con lettera al seguente indirizzo _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- _____
- _____
- _____

PARTE SECONDA: RIMBORSI

Per il rimborso chiedo la seguente modalità di pagamento:

o Bonifico Bancario: Banca _____

IBAN: _____

Beneficiario: _____

NOTE:

_____

_____

_____

PARTE TERZA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 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 _____

ALLEGATO D - ORARIO SPORTELLI UTENTE

Sportello telefonico
da lunedì a sabato secondo l'orario di apertura al pubblico
Tel . 0765/469028

Via FAX
Fax 0765/469028 (all'attenzione Ufficio Tecnico o Ufficio Tributi in base alla problematica di intervento)

Per corrispondenza
in base alla problematica di intervento:

posta ordinaria:
in base alla problematica di intervento:

Comune di Mompeo - Ufficio Tributi – P.zza Regillo, 3 – 02040 Mompeo (RI)
Comune di Mompeo - Ufficio Tecnico – P.zza Regillo, 3 – 02040 Mompeo (RI)

Sportello Reclami
Tel : 0765/469028
Fax: 0765/469028