

**COPIA**

**Numero Registro N. 246  
del 30-12-2015**



*Comune di*  
**MARINA DI GIOIOSA IONICA**  
*Provincia di Reggio Calabria*  
*www.comune.marinadigioiosaionica.rc.it*

## **VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE**

---

**OGGETTO: ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

---

L'anno duemilaquindici il giorno trenta del mese di dicembre alle ore 15:05 nella sala delle adunanze del Comune suddetto, si è riunita la Giunta Municipale, nelle persone seguenti:

Vestito Domenico	SINDACO	P
LOSCHIAVO MARIA ELENA	VICE-SINDACO	A
LUPIS FRANCESCO	ASSESSORE	P
COLUCCIO GIUSEPPE	ASSESSORE	P
NAPOLI ISIDORO	ASSESSORE	P

Assiste il SEGRETARIO COMUNALE Dott. Arturo Tresoldi, che provvede alla redazione del presente verbale;

Assume la presidenza il SINDACO Domenico Vestito, che riconosciuta legale l'adunanza invita la Giunta a prendere in esame l'oggetto sopra indicato;

## **OGGETTO: ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

### **LA GIUNTA COMUNALE**

Visto:

- Il D.P.C.M 4 marzo 1996, “Disposizioni in materia di risorse idriche;
- Il D.P.C.M., 29 aprile 1999, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”;
- l’articolo 48 del TUEL;
- il decreto-legge n° 201/11 convertito nella legge n° 214/11, con il quale all’Autorità per l’energia elettrica e il gas (AEEG) sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici al fine di determinare il metodo tariffario per il settore idrico;
- la deliberazione AEEG 347/2012/R/idr e la conseguente Determina n.1, del responsabile dell’Ufficio Speciale Tariffe e Qualità dei Servizi Idrici, con la quale è stata avviata la raccolta dei dati necessari alla determinazione della tariffa;
- il DPCM 20/07/2012, con il quale sono stati delineati i poteri dell’AEEG in materia di servizio idrico, stabilendo, inoltre, all’articolo 3 lettera f) che la medesima può irrogare sanzioni nel caso in cui non si adempia agli obblighi in materia di tariffe idriche;
- la deliberazione AEEG 88/2013/R/IDR - Approvazione del metodo tariffario transitorio per le gestioni ex-CIPE (MTC) per la determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013 – modifiche e integrazioni alla deliberazione 585/2012/R/idr ed il suo Allegato 1 recante “Regolazione tariffaria dei servizi idrici per le gestioni soggette alla regolazione tariffaria CIPE (MTC)”;
- la deliberazione AEEG 271/2013/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la determinazione d’ufficio delle tariffe in caso di mancata trasmissione dei dati, nonché acquisizione di ulteriori elementi conoscitivi ed esplicitazione di chiarimenti procedurali in ordine alla disciplina tariffaria per il servizio idrico”;
- la deliberazione AEEG 643/2013/R/IDR – Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento;

Considerato che:

- codesta Amministrazione Comunale gestisce in economia il Servizio Idrico Integrato (SII);
- il Comune di Marina di Gioiosa Jonica risulta sprovvisto di Carta dei Servizi per il SII;
- si rende quindi necessario procedere con l’adozione della Carta dei Servizi per il SII;

Visto lo schema della Carta del Servizio Idrico Integrato del Comune di Marina di Gioiosa Jonica che si allega alla presente per formarne parte integrante e sostanziale;

Visto che sulla proposta della presente deliberazione come previsto dall’art. 147 bis del TUEL sono stati espressi i seguenti pareri ex art. 49 D.Lgs. n. 267/2000, parte integrante e sostanziale del presente atto, ciascuno per la propria competenza:

- favorevole dal Responsabile del Servizio Tecnico in ordine alla regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;
- favorevole del Responsabile del Servizio Tributi in ordine alla regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;

RILEVATO che tale deliberazione non presenta riflessi diretti o indiretti sugli impegni di spesa e, pertanto, non richiede parere di regolarità contabile;

RICHIAMATO il Regolamento sulla gestione del Servizio Idrico Integrato adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 10 del 27/03/2001 modificato con Delibere C.C. n. 5/2002 – n. 9/2003 – n. 8/2012 – n. 12/2013;

Con voti unanime favorevoli espressi nei modi di legge

#### **DELIBERA**

- 1) DI RICHIAMARE le premesse quali parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;
- 2) DI ADOTTARE la “Carta del Servizio Idrico Integrato” del Comune di Marina di Gioiosa Jonica composta da n. 10 articoli, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti;
- 3) DI DARE MANDATO al Responsabile del settore Tributi di adottare tutti i provvedimenti del caso, ivi compreso l'invio di copia della presente deliberazione all'AEEG;
- 4) DI DICHIARARE con successiva ed unanime votazione la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D.Lgs. n. 267/2000



COMUNE DI MARINA DI GIOISA JONICA

Provincia di Reggio Calabria

☎ (0964) 415178 - Fax (0964) 416734

***CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO***  
***Acquedotto***



## Sommario

1.	<u>PRESENTAZIONE</u>	5
	<u>RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI</u>	5
	<u>Riferimenti normativi</u>	5
	<u>Definizioni</u>	5
2.	<u>IL COMUNE ED I SUOI SERVIZI</u>	6
	<u>Eguaglianza ed imparzialità di trattamento</u>	6
	<u>Continuità del servizio</u>	6
	<u>Partecipazione, trasparenza ed informazione</u>	7
	<u>Cortesia</u>	7
	<u>Efficacia ed efficienza</u>	7
	<u>Chiarezza e comprensibilità dei messaggi</u>	7
	<u>Tutela del cliente - Accessibilità al servizio</u>	7
	<u>Sportelli comunali a servizio del pubblico</u>	8
	<u>Sportello gestore SOGET a servizio del pubblico (attività di front-office) :</u>	8
	<u>Richiesta informazioni per via telefonica/corrispondenza</u>	8
	<u>Rispetto degli appuntamenti concordati</u>	8
	<u>Continuità del servizio</u>	8
	<u>Tempi di preavviso di interventi programmati e durata</u>	9
	<u>Crisi idrica</u>	9
	<u>Caso di incendio</u>	9
3.	<u>STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</u>	10
	<u>Standard relativi al rapporto contrattuale</u>	10
	<u>Preventivazione ed esecuzione per l'allacciamento all'acquedotto</u>	10
	<u>Attivazione e riattivazione del servizio</u>	10
	<u>Cessazione del servizio</u>	10
	<u>Rilevazione consumi</u>	10
	<u>Verifiche funzionalità del contatore</u>	11
	<u>Verifica del livello di pressione</u>	12
4.	<u>QUALITÀ DEL SERVIZIO</u>	12
	<u>Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile</u>	12
5.	<u>RECLAMI</u>	12
	<u>Reclamo verbale</u>	12

<a href="#">Reclamo scritto</a>	13
<a href="#">6. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO</a>	13
<a href="#">Descrizione della bolletta</a>	14
<a href="#">7. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI</a>	14
<a href="#">8. GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI FORNITI</a>	14
<a href="#">RIFERIMENTI E NUMERI UTILI</a>	15

## **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.marinadigioiosaionica.rc.it](http://www.comune.marinadigioiosaionica.rc.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;
- telefonando ai numeri 0964/415233 -415178 (ufficio protocollo);
- scaricandola direttamente dal sito del comune: [www.comune.marinadigioiosaionica.rc.it](http://www.comune.marinadigioiosaionica.rc.it),
- tramite e-mail richiedendola all'indirizzo: [protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it](mailto:protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it) oppure: [tecnico@comune.marinadigioiosaionica.rc.it](mailto:tecnico@comune.marinadigioiosaionica.rc.it)

## **RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI**

### ***Riferimenti normativi***

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

- Legge 8/11/2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- D.L. n° 152, 11 maggio 1999, "Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/276/CE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D.L. n° 258/2000);
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- D.P.C.M., 4 marzo 1996, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Legge n° 273, 11 luglio 1995, "Conversione in legge, con modificazioni del D.L. n° 163, 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- D.P.C.M. n° 176, 18 maggio 1995, "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994, "Principi per l'erogazione dei Servizi Pubblici".

## **Definizioni**

- Contratto di fornitura: l'atto stipulato fra l'utilizzatore della risorsa idrica ed il Comune, in qualità di gestore dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione che impegna al rispetto delle norme contenute nel Regolamento per il Servizio Idrico che disciplina i servizi di fornitura e distribuzione acqua potabile e di collettamento e trattamento delle acque reflue recapitate in pubblica fognatura;
- Data di ricevimento : si intende sempre la data di protocollo di arrivo del Comune o la data di richiesta della prestazione presentata allo sportello o via fax;
- Gestore: Il soggetto che eroga il servizio nel rispetto delle norme, perseguendo obiettivi di efficienza 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.

## **2. IL COMUNE ED I SUOI SERVIZI**

Il Comune gestisce autonomamente il Servizio Idrico Integrato, occupandosi dell'erogazione dell'acqua all'utenza, attraverso la rete acquedottistica.

Il servizio è erogato a circa 3762 utenze, coprendo il 98 % del fabbisogno della popolazione residente.

La rete acquedottistica si estende per circa 40 km di rete principale e circa 15 km di rete secondaria, per un totale di circa 55 km , erogando circa 1.000.000 mc di acqua all'anno alle utenze allacciate. L'acqua erogata viene in parte prelevata da un campo pozzi presente sul territorio comunale e in parte fornita dalla Società SORICAL fornitrice all'ingrosso della Regione Calabria. A servizio della rete è presente un impianto di potabilizzazione/disinfezione che tratta l'acqua prelevata da pozzo prima dell'immissione nella rete di distribuzione.

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, ecc.);
- c) altri usi, relativi ai settori produttivi commerciali artigianali e terziario in genere.

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 ridurre 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.

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.

### ***Cortesìa***

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.

### ***Tutela del cliente - Accessibilità al servizio***

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

<b>SERVIZIO</b>	<b>ACCESSO</b>
-----------------	----------------

<b>Informazioni tecniche:</b> <b>SOGET</b> <b>Sede legale:</b> <b>Via Venezia n. 49 – 65121</b> <b>Pescara</b> <b>tel. 085/3850809</b>  <b>Sede distaccata legale:</b> <b>Corso Carlo Maria n. 136 Marina</b> <b>Gioiosa Ionica</b> <b>Tel. 0964/415190</b>	<b>Ufficio Tecnico</b> <u>indirizzo:</u> Via Fratelli Rosselli <u>apertura:</u> martedì e giovedì e venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:30 mercoledì ore 8:30/10:30 e 15:00/17:00 <u>telefono:</u> 0964/415233 -415178 <u>fax:</u> 0964/416734 <u>e-mail:</u> <a href="mailto:protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it">protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it</a> <a href="mailto:tecnico@comune.marinadigioiosaionica.rc.it">tecnico@comune.marinadigioiosaionica.rc.it</a>
<b>Informazioni amministrative e contabili</b>  <b>SOGET</b>	<b>Ufficio Tributi</b> <u>indirizzo:</u> Via Fratelli Rosselli <u>apertura:</u> martedì e giovedì e venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:30 mercoledì ore 8:30/10:30 e 15:00/17:00 <u>telefono:</u> 0964/415233 -415178 <u>fax:</u> 0964/416734 <u>e-mail:</u> <a href="mailto:protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it">protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it</a> <a href="mailto:tributi@comune.marinadigioiosaionica.rc.it">tributi@comune.marinadigioiosaionica.rc.it</a>
<b>Sito internet</b>	<a href="http://www.comune.marinadigioiosaionica.rc.it">www.comune.marinadigioiosaionica.rc.it</a>

### ***Sportelli comunali a servizio del pubblico***

Gli sportelli aperti al pubblico osservano il seguente orario:

Ufficio Tecnico comunale: Martedì – Giovedì - Venerdì ore 10.00/12.000 – mercoledì 8.30/10.30 e 15.00/17.00

Referente: Geom. Raffaele Cagliuso

Ufficio Tributi comunale:

Martedì – Giovedì - Venerdì ore 10.00/12.000 – mercoledì 8.30/10.30 e 15.00/17.00

Referente: Dott.ssa Tiziana Romano

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente 10 minuti.

Nei 5 giorni immediatamente successivi le bollettazioni potranno verificarsi picchi di presenze allo sportello.

### ***Sportello gestore SOGET a servizio del pubblico (attività di front-office) :***

Gli sportelli della SOGET si occupano per conto del comune di:

- Nuovi allacci;
- Volture;
- Distacco;
- Sostituzioni.

I referenti presso la sede distaccata sono: Sig. Angelo Cotroneo e Sig. Rocco Iorfida.

### ***Richiesta informazioni per via telefonica/corrispondenza***

Gli utenti, al fine di ricevere informazioni sul servizio, possono chiamare i numeri indicati al paragrafo "Accessibilità al servizio".

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici: medi e massimi risultano essere rispettivamente 5 minuti e 7 minuti.

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 4 ore.

### ***Continuità del servizio***

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

Per nessuna ragione il servizio può essere sospeso o abbandonato.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o interruzioni dell'energia elettrica non imputabili al gestore 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 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:

<b>ORARIO</b>	<b>REFERENTE</b>	<b>RECAPITOTELEFONICO</b>
Feriale	Idraulico comunale : Correale Antonio (Ufficio Tecnico)	0964/415073
	Polizia Municipale	0964/415073
Festivo	Centralino	0964/415178
	Sindaco	
	Vicesindaco	
	Assessore	

### ***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;
- sospensione uso potabile per le piccole utenze irrigue
- 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 (Via Nazionale Nord, Area dell'Hotel Miramare, Via Torre Vecchia, Area della Scuola Materna centro) 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.

## **3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

### ***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 comunicherà 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

Livello di qualità: 30 giorni dalla regolarizzazione della domanda mediante pagamento del contributo di allacciamento.

Il preventivo contiene:

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

L'installazione del nuovo misuratore è effettuata direttamente dalla società gestore su richiesta dell'utente. L'allaccio al servizio idrico è subordinato al controllo dei dati del fabbricato, della concessione edilizia, dei pagamenti, e quindi che non esistono morosità. Per ogni contatore installato e/o sostituito, il contribuente dovrà corrispondere direttamente al gestore la somma di 30,00 euro a totale refusione dei costi e del relativo allaccio

### **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: 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.

Livello di qualità: massimo 30 giorni dalla richiesta.

### **Rilevazione consumi**

La lettura dei contatori avviene almeno due volte all'anno ( con cadenza semestrale , ovvero 01/07/-20/08 di ciascun anno presso le abitazioni delle tenute a disposizione o per uso stagionale – case estive vacanza; 01/10 – 31/12 di ciascun anno per tutte le altre utenze diverse da quelle indicate al punto precedente) .

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 Comune consegnando la cartolina agli sportelli per l'utenza agli indirizzi indicati al paragrafo o via e-mail all'indirizzo: [protocollo.marinadigioiosaonica@asmepec.it](mailto:protocollo.marinadigioiosaonica@asmepec.it) e indirizzo del gestore, ovvero: sportello: [sportello.marinagioiosa@sogetspa.it](mailto:sportello.marinagioiosa@sogetspa.it) .

Le letture a saldo effettuate, come ribadito precedentemente tra il mese di ottobre e dicembre, sarà seguita con una fattura a saldo inoltrata agli utenti a fine gennaio.

### **Verifiche funzionalità del contatore**

L'utente, in contraddittorio con i tecnici incaricati dal Comune, può richiedere la verifica del corretto

funzionamento del misuratore, inviando richiesta scritta ai recapiti indicati al paragrafo 4.

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

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima 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 all'utente i risultati della verifica.

Se la verifica evidenzia un errato funzionamento del contatore il gestore per conto del Comune sosterrà le spese per la sostituzione del contatore stesso con un nuovo dispositivo di misura.

Le operazioni che il gestore svolge sono le seguenti: servizio di installazione, sostituzione, manutenzione ordinaria e lettura dei misuratori idrici, la gestione e la riscossione ordinaria dei canoni acqua.

**1.** Se la verifica evidenzia il corretto funzionamento del contatore non vengono posti a carico dell'utente i costi del sopralluogo.

**2.** Nel caso in cui la verifica dimostri un irregolare funzionamento a sfavore del Comune, il gestore sarà tenuto con periodicità bimestrale a fornire gli elenchi all'ente comunale, gli elenchi dei ricorsi giurisdizionali attivati, le motivazioni e gli esiti stessi.

Lo stesso gestore per questi casi effettuerà le ingiunzioni fiscali che devono essere notificate entro i termini di legge.

L'utente sarà tenuto al pagamento di quanto consumato e non risultante dalla fatturazione per il periodo della presunta anomalia di funzionamento stimato in contraddittorio con l'utente ma in ogni caso non superiore a dodici mesi. La ricostruzione dei consumi verrà effettuata con riferimento ai consumi storici dell'utente (con riferimento all'ultimo triennio) escludendo il periodo in cui si stima si sia verificato l'anomalo funzionamento.

**3.** Se la verifica dimostra un irregolare funzionamento a favore dell'utente, il Comune provvederà a compensare tali importi nella fatture successive.

I rimborsi ed i recuperi di cui sopra verranno in ogni caso 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 malfunzionamento, accertato sulla base dei criteri suindicati.

### ***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 30 giorni dalla richiesta della stessa.

Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo paragrafo 6, il Comune provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, il Comune comunicherà all'utente i risultati della verifica.

## **4. 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 rispetto degli standard minimi di qualità stabiliti dalla normativa nazionale ed il soddisfacimento delle aspettative della clientela. Gli standard qualitativi, rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate,

sono di norma coerenti con le indicazioni del DPCM 4 marzo 1996 citato in premessa.

### ***Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile***

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 ai recapiti indicati al paragrafo 4.

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 ai recapiti indicati al paragrafo 4.

## **5. 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:

- Reclami di carattere tecnico:  
Ufficio Tecnico  
  
Via F.lli Rosselli – Marina di Gioiosa Ionica (RC)  
  
Tel. 0964/415233 – 415178  
  
E mail: [protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it](mailto:protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it)
  
- Reclami di carattere amministrativo  
e/ocontabile: Ufficio Tributi  
Via F.lli Rosselli – Marina di Gioiosa Ionica  
  
Tel. 0964/415233 – 415178  
  
E mail: [protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it](mailto:protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it)
  
- Reclami di carattere amministrativo:  
Soget: Sede distaccata legale  
Corso Carlo Maria n. 136 Marina Gioiosa Ionica  
Tel. 0964/415190  
E mail: [sportello.marinagioiosa@sogetspa.it](mailto:sportello.marinagioiosa@sogetspa.it)

Il funzionario/operatore 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, anche via fax o e-mail ai recapiti di cui al paragrafo 4, al seguente indirizzo:

Ufficio Tributi

Via F.lli Rosselli – Marina di Gioiosa Ionica (RC)

Tel. 0964/415233 – 415178

E mail:

[protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it](mailto:protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it)

Soget:

Corso Carlo Maria n. 136 Marina Gioiosa Ionica

Tel. 0964/415190

E mail:[sportello.marinagioiosa@sogetspa.it](mailto:sportello.marinagioiosa@sogetspa.it)

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso e presentati entro 8 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso dell'erogatore in caso di recapito diretto).

Il Comune ha la possibilità per una sola volta di richiedere all'utente la documentazione integrativa eventualmente ritenuta indispensabile per il perfezionamento dell'istruttoria; 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.

### **6. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO**

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nell'articolo 5.

La fatturazione dei consumi avviene di norma con periodicità semestrale

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.

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. La rettifica di fatturazione avverrà di norma entro 60 giorni dalla data di accertamento dell'errore di fatturazione. In caso di segnalazione di un'anomala fatturazione da parte dell'utente, le procedure di accertamento finalizzate alla verifica dell'eventuale necessità di una rettifica, verranno completate entro 30 giorni dalla segnalazione medesima.

### **Descrizione della bolletta**

Devono essere presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, dettaglio della parte della tariffa di competenza del gestore proprietario della rete e degli impianti e della parte di competenza dell'erogatore, 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 interessi calcolati secondo quanto indicato nel Regolamento dell'acquedotto.

Trascorso il termine di scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il gestore per conto del Comune costituirà il cliente in mora e provvederà ad inviare un sollecito di pagamento fissando i termini per l'attivazione di interventi finalizzati alla procedura esecutiva al fine di riscuotere il pagamento (pignoramento ecc.).

La morosità pregressa potrà essere addebitata all'utente subentrante solo nel caso in cui non viene fatta nessuna volturazione, e quindi nel caso in cui sia effettuata un nuovo allaccio a nome di un nuovo utente, i pregressi per morosità non possono essere addebitati.

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.

### **7. 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:

Via F.lli Rosselli – Marina di Gioiosa Ionica (RC)

Tel. 0964/415233 – 415178

E mail: [protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.it](mailto:protocollo.marinadigioiosaionica@asmepec.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 all'azienda dei costi di riproduzione.

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

## **RIFERIMENTI E NUMERI UTILI**

### COMUNE DI MARINA DI GIOIOSA JONICA

Via F.lli Rosselli

89046 Marina di Gioiosa Jonica (RC)

Tel: 0964.415233 – 415178

Fax: 0964.416734

PEC: [protocollo.marinadigioiosa@asmepec.it](mailto:protocollo.marinadigioiosa@asmepec.it)

### UFFICIO TECNICO COMUNALE

Via F.lli Rosselli

89046 Marina di Gioiosa Jonica (RC)

Tel: 0964.415233 – 415178

Fax: 0964.416734

PEC: [protocollo.marinadigioiosa@asmepec.it](mailto:protocollo.marinadigioiosa@asmepec.it)

### UFFICIO TRIBUTI

Via F.lli Rosselli

89046 Marina di Gioiosa Jonica (RC)

Tel: 0964.415233 – 415178

Fax: 0964.416734

PEC: [protocollo.marinadigioiosa@asmepec.it](mailto:protocollo.marinadigioiosa@asmepec.it)

Il presente verbale, viene letto, approvato e sottoscritto

IL SINDACO  
F.to Domenico Vestito

IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.to Dott. Arturo Tresoldi

PARERE Favorevole in ordine alla Regolarita' tecnica

IL FUNZIONARIO  
F.to Cons. BB. AA. Angela Alfieri

PARERE Favorevole in ordine alla Regolarita' tecnica

IL FUNZIONARIO  
F.to Dott.ssa TIZIANA ROMANO

### **CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

N. 25 Registro Pubblicazione

- La presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio del Comune il giorno 21-01-2016 per rimanervi quindici giorni consecutivi (art.124 del D.Lvo N. 267 del 18/8/2000);
- E' stata comunicata con lettera n 1012, in data 21-01-2016, ai capigruppo consiliari (ai sensi dell'Art. 125 del D.Lvo N. 267 del 18/8/2000);

Marina di Gioiosa Ionica li 06-02-2016

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO  
F.to Sig.ra ERSILIA MULTARI

### **CERTIFICATO DI ESEGUIBILITA' - ESECUTIVITA'**

E' COPIA E CONSTA DI N. \_\_\_\_\_ FOGLI.

DATA \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO COMUNALE  
Dott. Arturo Tresoldi