



COMUNE di CICALA

(Provincia di CATANZARO)

Via Attanzio – 88040 - CICALA

Tel. 0968/85282- Fax 0968/85294

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Approvato con delibera di G.M. n. 55 del 26.06.2006



COMUNE di CICALA

(Provincia di CATANZARO)

Via Attanzio – 88040 - CICALA

Tel. 0968/85282- Fax 0968/85294

INDICE

PREMESSA.....	3
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	4
I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
FATTORI DI QUALITÀ	8
A) AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	8
B) ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	9
C) GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	11
D) CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	13
L'INFORMAZIONE	14
LA SODDISFAZIONE.....	15
IL RIMBORSO	16
LA TUTELA.....	17
GLOSSARIO.....	18
PRINCIPALI CONDIZIONI DI FORNITURA	20



Premessa

La **Carta del Servizio Idrico** è un documento predisposto dal Comune di Cicala ed è rivolto agli Utenti del servizio di acquedotto e fognatura. La carta del Servizio Idrico è stata redatta in base alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del luglio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed in seguito aggiornata in base allo schema di riferimento pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 1° giugno 1999 a cura del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

Per alcuni di essi è inoltre fissato un **rimborso qualora i tempi dichiarati non siano rispettati dal Comune**.

La Carta del Servizio Idrico costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La Carta dei Servizi è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di **attenzione all'Utente** al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi **uno strumento nelle mani del cittadino** e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un **dialogo continuo** tra il Comune e gli utenti del servizio.



Caratteristiche del Servizio

a) Descrizione del servizio

Per meglio comprendere la realtà operativa di questo settore, di seguito forniamo alcuni dati caratteristici:

➤ Superficie Territoriale servita:	9,08 kmq	circa
➤ Abitanti serviti	1.030	“
➤ Utenti serviti	700	“
➤ Rete distributiva	8,5 km	“
➤ Acqua mediamente venduta nell'anno:	51.600 m ³	“

(*) Dati aggiornati al 31.12.2005

L'acqua naturale viene prelevata dal sottosuolo tramite sorgenti. Subisce un trattamento di clorazione, viene avviata nelle condotte e una volta usata, tramite la rete fognaria, è convogliata al depuratore dove viene trattata e reimpressa nell'ambiente.

I principali centri di captazione da sorgente di proprietà comunale sono situati in località “Manca” (8 punti) ed in località “ Manca-Pietrogualtieri” (1 punto recentemente captato in agro del Comune di Sorbo San Basile e dotato di stazione pompaggio); esiste inoltre la dotazione dell'acquedotto regionale (ex CAS.MEZ.) con serbatoio sito in località “Staglio” del Comune di Carlopoli. Nel territorio comunale sono presenti altri 3 serbatoi di accumulo nelle località Colle Lario, “Ncapulacona” e Milocca (quest'ultimo a servizio dell'area PIP)

Non sono esistenti impianti di potabilizzazione delle acque.

L'impianto di depurazione delle acque reflue si trova in Località “Castagneto” mentre è in corso di avviamento a funzionamento un nuovo depuratore in località “Milocca” che servirà la zona PIP ed una parte dell'abitato.

Occorre ricordare che l'acqua è un bene prezioso e che è una risorsa limitata, pertanto è opportuno adottare comportamenti volti al risparmio ed alla tutela.

b) La qualità dell'acqua distribuita

Il Comune assicura il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di acque potabili.

Il Comune ha individuato sugli impianti e sulla rete idrica, dei punti di controllo della qualità delle acque: su tutti questi punti viene garantito il controllo periodico, attraverso prelievi ed analisi di laboratorio effettuati da parte della Eco Control Srl, a cui è stato demandato il servizio, con Delibera di Giunta Municipale n. 36 del 15.05.2003, al fine di consentire una rispondenza delle acque erogate ai requisiti stabiliti dal DPR 236/88 e del D.L. 31/2001 e successive modifiche ed integrazioni. Da parte sua anche l'Area Igiene e Sanità Pubblica dell'A.S.L. di Catanzaro, provvede a controlli periodici.

I controlli sono inoltre estesi alla qualità delle acque reflue in ingresso agli impianti di depurazione ed alle acque da questi depurate e scaricate nell'ambiente; da tenere conto che il depuratore, di proprietà comunale, è stato ceduto in gestione al Commissario



COMUNE di CICALA

(Provincia di CATANZARO)

Via Attanzio – 88040 - CICALA

Tel. 0968/85282- Fax 0968/85294

Straordinario per l’Emergenza Ambientale della Calabria, mentre ora viene gestito dall’ATO 2 di Catanzaro, demandato per legge a provvedere a questi controlli.

Il Comune si impegna a rendere noti semestralmente i risultati delle analisi effettuate (*per ulteriori informazioni vedere al paragrafo "L'Informazione"*).

Qualora un cittadino ne faccia richiesta il Comune fornisce i dati inerenti i seguenti parametri chimico-batteriologici (rilevati al punto di prelievo più vicino all'abitazione): durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoruri, cloruri.



I Principi Fondamentali

1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tutti i cittadini hanno con il Comune un rapporto basato sui principi di eguaglianza ed imparzialità *a prescindere da fattori tipo razza, sesso, lingua*. A parità di condizioni tecnico-impiantistiche il servizio viene fornito ai cittadini di tutto il territorio servito.

2. Continuità

Il Comune *eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni*. Solo guasti ed interventi di manutenzione della rete potranno costituire deroga a questo principio. Qualora l'interruzione si verificasse il Comune si impegna a limitare al minimo indispensabile tale disservizio e, in caso di necessità, ad effettuare servizi sostitutivi d'emergenza.

3. Partecipazione

Il cittadino *ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano*. Può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Tali prerogative possono essere utilizzate anche dalle Associazioni dei cittadini consumatori. Per informazioni inerenti gli atti amministrativi relativi alla gestione del servizio ci si può avvalere del *diritto di accesso agli atti*, previsto dalla Legge n° 241 del 7 Agosto 1990 .

4. Cortesia

Il Comune si impegna affinché il proprio personale tratti con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

5. Efficacia ed efficienza

Il Comune si impegna ad operare affinché venga garantito un servizio efficiente ed efficace tramite l'elaborazione *di piani per il miglioramento della qualità del servizio* che troveranno al loro interno soluzioni tecnologiche/organizzative/procedurali atte *a facilitare il contatto Utente-Comune*

6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti il Comune pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio, anche simbolico, semplice e di immediata comprensione per i cittadini.



COMUNE di CICALA

(Provincia di CATANZARO)

Via Attanzio – 88040 - CICALA

Tel. 0968/85282- Fax 0968/85294

7. Condizioni generali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate in allegato alla presente Carta.



Fattori di qualità

Il Comune considera fattori di qualità, quindi aspetti del servizio rilevanti per l'Utente, quelli riconducibili alle seguenti aree tematiche:

- a) Avvio del rapporto contrattuale**
- b) Accessibilità del servizio**
- c) Gestione del rapporto contrattuale**
- d) Continuità del servizio**

Ciascuna delle citate aree presenta standard di servizio che vengono descritti nelle pagine seguenti. Gli standard di qualità del servizio sono degli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio. I primi sono riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune ed i secondi sono quelli verificabili dall'Utente.

Nelle successive pagine segue una breve descrizione di ciascun gruppo di standard.

a) Avvio del Rapporto Contrattuale

I tempi di prestazione di seguito indicati vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi o per la predisposizione di opere edili od altri adempimenti a carico dell'Utente.

I giorni indicati nella presente Carta sono giorni di calendario. Nel caso in cui insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, il Comune comunicherà tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

L'asterisco (*) identifica gli standard il cui mancato rispetto origina il diritto al rimborso.

- 1) Tempo massimo per rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta allo sportello: ***
= 15 giorni Per prestazioni standard (attacco/cambio/ spostamento contatore, nuovi allacci da tubazioni stradali esistenti).
- 2) Tempo massimo per interventi senza scavo su allacciamenti esistenti o di modifica impianto ***
= 30 giorni
- 3) Tempo massimo per interventi di esecuzione di nuovo allacciamento o modifica allacciamento esistente con lavori di scavo ***
= 90 giorni Per lavori di allacciamento che comportino modifiche od estensioni della rete distributrice, il Comune provvederà a fornire all'utente le necessarie informazioni.



COMUNE di CICALA

(Provincia di CATANZARO)

Via Attanzio – 88040 - CICALA

Tel. 0968/85282- Fax 0968/85294

- 4) **Tempo massimo per cambio/distacco del contatore .***
= **15 giorni** Dalla data del sopralluogo concordato con l'Utente se non comporta interventi. di modifica dell'impianto.
- 5) **Tempo massimo per attivazione o riattivazione fornitura. ***
= **30 giorni** Dalla richiesta verbale. Se la richiesta è scritta il tempo massimo indicato decorre dalla data di protocollo.
- 6) **Tempo massimo per la cessazione della fornitura**
= **15 giorni** Dalla richiesta verbale. Se la richiesta è scritta il tempo massimo indicato decorre dalla data di protocollo.

Il tempo è inteso dalla data di ricevimento di comunicazione scritta da parte del Utente (farà fede la data del protocollo)

b) Accessibilità al Servizio

1) Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Il Comune attiva presso la sede di Via Attanzio uno sportello per gli Utenti ubicato presso l'Ufficio Tecnico o l'Ufficio Tributi.

Gli addetti presso gli Uffici sono disponibili con competenze di ambito generale tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 10,00 alle 11,30 (e dalle ore 16,00 alle ore 17,00 di lunedì e mercoledì, tramite appuntamento da concordare preventivamente) .

2) Svolgimento di pratiche via telefono

Servizio Telefonico Utenti - 0968.85294

Funzionante, dal Lunedì al Venerdì dalle 10,00 alle 11,30 (e dalle ore 16,00 alle ore 17,00 di lunedì e mercoledì per informazioni;

3) Possibilità di pagamento oneri di allacciamento per lavori

- Presso gli Uffici Postali mediante conto corrente postale n. 10718880 intestato Tesoreria Comune di Cicala.

4) Possibilità di pagamento bollette per il consumo di acqua potabile

- Presso gli Uffici Postali mediante conto corrente postale n. 10718880 intestato Tesoreria Comune di Cicala.

Accessibilità del servizio



5) Facilitazioni per Utenti particolari

Il Comune prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità degli Utenti per portatori di handicap, anziani, cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune.

Per portatori di handicap e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate lunghe attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

6) Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune garantisce il rispetto degli appuntamenti concordati che vengono fissati immediatamente (se **concordati** verbalmente) ed entro 8 giorni dalla richiesta scritta da parte dell'Utente (farà fede la data del protocollo).

La fascia oraria di disponibilità che viene richiesta all'Utente per la visita domiciliare è quantificabile in 4 ore (dalle 8 alle 12 o dalle 13 alle 17).

Qualora l'Utente necessiti di restringere la fascia di disponibilità, è possibile, tramite telefonata nelle 24 ore precedenti, abbassare la soglia a 2 ore.

7) Sportello utenza

Tempo massimo di attesa agli sportelli = 30 minuti

Tempo medio di attesa agli sportelli = 15 minuti

Il tempo massimo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di Utenza, indipendenti dalla volontà del Comune, potrà essere data segnalazione preventiva.

8) Risposta alle richieste e reclami scritti degli Utenti *

= tempo massimo 60 giorni

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.



c) Gestione del rapporto contrattuale

Gestione del rapporto contrattuale

1) Fatturazione

La fatturazione sarà effettuata con cadenza annuale e sarà basata su consumi reali oppure su consumi stimati rispetto alle precedenti fatturazioni, ove il Comune sia stato impossibilitato a procedere alla lettura o il contatore risulti guasto.

Nel caso degli Utenti il cui uso dell'abitazione sia saltuario, o per assenze più o meno prolungate e comunque nell'impossibilità di procedere alla normale lettura, l'Ufficio Tributi ha predisposto un semplice bollettino per l'autolettura dei consumi, che sarà lasciato presso l'abitazione dell'Utente, il quale avrà cura di inviarlo allo stesso Ufficio Tributi del Comune, entro 15 giorni dal ricevimento; qualsiasi Utente si trovi comunque nella necessità di comunicare al Comune i propri consumi può telefonare all'Ufficio Tributi 0968.85294 oppure inviare un fax allo 0968.85282.

Qualora l'errore sia segnalato **per lettera la rettifica avverrà entro 7 giorni** dalla data di protocollo. **La rettifica delle fatturazioni è immediata (mediante rilascio di nota di credito) se richiesta allo sportello** previa verifica del motivo della richiesta.

Qualora sia il Comune a rendersi conto di una avvenuta erronea fatturazione si provvederà in automatico alla rettifica e per quanto addebitato in eccesso verrà emesso bollettino a credito riscuotibile presso la Tesoreria Comunale.

2) Numero letture contatori

Per normali forniture 1 volta all'anno

3) Morosità

Nel caso si riscontri la morosità dell'Utente il Comune provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare all'utente stesso il relativo **sollecito di pagamento** (stabilendo una nuova scadenza). A seguito del sollecito, in caso di mancato versamento, all'Utente sarà inviato un ulteriore avviso di pagamento con preavviso dell'esecuzione di sospensione del servizio, in caso di mancato pagamento entro dieci giorni si provvederà alla sospensione del servizio.

La **riattivazione avverrà entro 3 giorni lavorativi** dalla definizione del pagamento ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata tramite demolizione dell'impianto. All'utente subentrante non è addebitabile la morosità pregressa.

4) Verifica del contatore

Può essere richiesta una verifica del contatore allorché si abbia fondato sospetto che funzioni in modo irregolare. L'esito di tale verifica verrà comunicato all'Utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sarà effettuata in base alla media dei consumi storici, tenendo anche conto della stagionalità (in mancanza dei consumi storici si farà riferimento a quelli rilevati dal nuovo misuratore installato).

5) Verifica del livello di pressione

Il livello di pressione dell'acqua erogata è costantemente monitorato.



COMUNE di CICALA

(Provincia di CATANZARO)

Via Attanzio – 88040 - CICALA

Tel. 0968/85282- Fax 0968/85294

L'utente può comunque richiedere una verifica di pressione al punto di consegna dell'acqua potabile allorché venga riscontrata una erogazione anomala.

Tempo massimo = 7 giorni dalla richiesta

Tempo massimo (**qualora sia necessaria la presenza dell'utente**) = 15 giorni dalla richiesta



d) Continuità del servizio

1) Pronto intervento

Dal Lunedì al Venerdì le richieste di pronto intervento potranno pervenire dalle ore 8,00 alle 11,30 e dalle 16,00 alle 17,00 i giorni di lunedì e mercoledì tel. 0968.85294.

Per i rimanenti giorni e orari in caso di situazioni di pericolo ed emergenza: tel. 112

- **Tempo massimo di avvio dell'intervento di ripristino dell'erogazione acqua a seguito dell'interruzione per situazioni di pericolo** (compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso).

= **immediato (e coincidente col tempo di trasferimento sul posto)**

In caso di più segnalazioni di pericolo, e quindi di aumento del tempo di intervento, i tecnici del Comune forniscono al cittadino le prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento.

- **Tempo massimo per 1° intervento e avvio lavori per riattivazione fornitura a seguito di guasto al contatore o all'impianto** (per segnalazioni pervenute come sopra).

= **48 ore**

- **Tempo massimo per 1° intervento e avvio lavori per intervento riattivazione fornitura a seguito di guasto alle tubazioni stradali e allacciamenti interrati** (per segnalazioni pervenute come sopra).

= **72 ore**

2) Sospensioni programmate del servizio

Il Comune fornisce un servizio senza interruzioni. Queste si possono verificare solo per rotture improvvise, carenze idriche, interventi di manutenzione o sospensioni programmate del servizio. Per queste ultime, limitatamente alle tubazioni stradali, si garantisce **un tempo di preavviso di almeno 24 ore** ed un **tempo massimo di sospensione che sarà comunicato di volta in volta e che non sarà superiore alle 48 ore**.

3) Modalità di informazione alla cittadinanza in caso di sospensione del servizio:

comunicato stampa, e/o mezzi muniti di altoparlante, e/o prestampati. Qualora si verificasse una sospensione prolungata del servizio idrico il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo d'emergenza con autobotti e/o sacchetti di acqua.

4) Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dalla gestione del servizio, il Comune, con adeguato preavviso, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione programmata dell'erogazione ecc.).



L'informazione

Il Comune assicura, con un linguaggio semplice ed efficace, una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo di quanto erogato, ed ogni altra iniziativa del Comune in materia di gestione dell'acqua.

In particolare:

- **divulga** semestralmente i valori medi dei principali parametri fisico-chimici e batteriologici dell'acqua distribuita (durezza totale, concentrazione ioni idrogeno, residuo fisso a 180°C, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoro, cloruri);
- **rende note** tramite appositi opuscoli **le condizioni di somministrazione del servizio** e le regole intercorrenti nel rapporto fra le due parti;
- **informa** circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- **promuove campagne informative sul corretto utilizzo** dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;
- **promuove campagne informative** sulle principali attività del Comune nel settore idrico, quali rinnovamento impianti, potenziamenti, investimenti, inaugurazioni ecc. ed i loro effetti per gli utenti;
- **informa** sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sul calendario di fatturazione;
- **rende note** le procedure per la presentazione dei reclami;
- **effettua** periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze del cittadino in questo capo;
- **assicura** inoltre un rapporto di comunicazione con l'Utenza per tutto quanto attiene alle informazioni relative al Comune ed alla generalità dei servizi (Ufficio Tecnico).



COMUNE di CICALA

(Provincia di CATANZARO)

Via Attanzio – 88040 - CICALA

Tel. 0968/85282- Fax 0968/85294

La Soddifazione

Qualora i cittadini intendano far pervenire al Comune i propri suggerimenti relativamente al miglioramento del servizio prestato, possono indirizzare i medesimi a:

Comune di Cicala
Via Attanzio, sn
88040 CICALA (CZ)

Tel. 0968.85294
Fax 0968.85282

La soddifazione

Servizio di consulenza agli Utenti

Il Comune fornisce consigli per il risparmio idrico telefonando allo:

tel. 0968.85294



Il Rimborso

Gli standard sottoposti a rimborso sono tutti quelli contrassegnati con asterisco, sono di seguito ricapitolati e fanno sempre riferimento a tempi massimi:

1. tempo per rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta allo sportello = € 1,50 /giorno di ritardo.
2. tempo per intervento di allacciamento senza scavo = € 2,50 /giorno di ritardo
3. tempo per intervento di allacciamento con lavori di scavo = 10% di quanto pagato con un minimo di € 15,00 ed un massimo di € 25,00 peritardi entro i successivi 20 giorni dalla scadenza del termine. L'importo viene raddoppiato se non si interviene nei successivi 20 giorni
4. tempo per cambio/distacco contatore domestico = € 250 /giorno di ritardo
5. tempo per attivazione o riattivazione fornitura = €2,50 /giorno di ritardo
6. risposta alle richieste e reclami scritti degli Utenti = € 1,50 / giorno di ritardo
7. tempo per avvio/ripristino erogazione acqua per guasto al contatore o all'impianto = € 5,00 / giorno di ritardo

Il Rimborso

Il rimborso viene effettuato a fronte di ogni contratto d'utenza.

- 1) Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire al Comune di Cicala, entro 20 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data del protocollo).
- 2) Il risarcimento verrà effettuato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, tramite bonifico bancario o accredito in bolletta.
- 3) Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità gestionali che di fatto tuttavia impediscono e condizionano l'attività del Comune. Qualora non sia possibile, da parte del Comune, rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi, e quindi il tempo da sottrarre a quello occorso per l'erogazione del servizio, non potrà essere accertato il non corretto adempimento da parte del Comune e quindi non potrà essere dato corso all'applicazione delle penali.

I casi ai quali si fa riferimento con il presente punto sono:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'attività del Comune e da questa non dipendenti come catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni dell'alimentazione di energia elettrica, ecc.;
- afflussi eccezionali di Utenza agli sportelli indipendenti dalla volontà della Comune;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per l'esecuzione di opere edili da parte dell' Utente;
- scioperi.



La Tutela

Ufficio per l'Utenza

Qualsiasi violazione ai principi contenuti nella presente Carta deve essere denunciata *all'Ufficio Tecnico del Comune (per appuntamenti rivolgersi presso lo stesso – tel. 0968.85294) entro 30 giorni* dalla scadenza fissata nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'Ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

- 1) **Entro 30 giorni** dalla presentazione della domanda di rimborso l'Ufficio per l'Utenza riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali il Comune provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Qualora il Comune non rispetti il termine citato o il cittadino ritenga la risposta insufficiente, può presentare reclamo al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche presso il Ministero dei Lavori Pubblici di Roma.
- 2) **Annualmente** l'Ufficio Tecnico riferisce al Consiglio Comunale circa il numero, il tipo di reclami ricevuti ed il seguito ad essi dato.
- 3) **Una volta all'anno** il Comune predispose un resoconto (a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta) contenente l'indice sui tassi di reclamo ed un confronto con i dati precedentemente riscontrati.

a) Autorità Esterne

Qualora tra il Comune e l'Utente non sia raggiunto un accordo soddisfacente in merito a questioni relative alla presente carta, l'utente può rivolgersi al **Difensore Civico Comunale** quale terzo esterno delegato a risolvere il contenzioso.

b) Validità della Carta

La presente Carta entra in vigore dal 1° luglio 2006, è soggetta a revisione annuale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio saranno comunicate ai cittadini.



Glossario

Allacciamento

Parte di impianto di proprietà comunale costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'Utente.

Attacco contatore

Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell'allacciamento.

Attivazione fornitura

Apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto dell'Utente.

Captazione

Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di sorgente).

Consumi storici

Media dei consumi degli anni precedenti.

Depurazione

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque reflue fognarie, al fine di purificarle e renderle compatibili con il corpo idrico in cui vengono scaricate.

Erroneo distacco

Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dall'Utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

Morosità

Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

Parametri chimico-biologici



COMUNE di CICALA

(Provincia di CATANZARO)

Via Attanzio – 88040 - CICALA

Tel. 0968/85282- Fax 0968/85294

Si intendono le misure che vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente. Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.

Potabilizzazione

Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.

Rettifica letture e consumi

Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza.

Sopralluogo

Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale del Comune al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dall'Utente.

Verifica del contatore

Prova di corretto funzionamento del contatore che l'Utente richiede, con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondano all'effettivo utilizzo.



Principali condizioni di fornitura

Con la sottoscrizione contrattuale vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti.

Le principali sono le seguenti:

- l'acqua viene fornita senza interruzioni ed è garantita nella quantità minima corrispondente alla tipologia contrattuale;
- la quantità di acqua prelevata viene misurata da un contatore il cui tipo e calibro sono definiti in relazione alla tipologia della fornitura stessa;
- la fornitura può essere singola o plurima in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, se destinate a condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministratore rispondono solidalmente i singoli proprietari;
- la pressione, di norma, corrisponde alle prescrizioni di legge. Quando non sia possibile fornire la pressione richiesta o di legge, vengono fornite all' Utente idonee prescrizioni per adeguare gli impianti;
- le tariffe applicate ai consumi effettuati sono conformi alle normative di legge;
- per gli Utenti standard le letture dei contatori sono effettuate semestralmente o annualmente e la fatturazione ha cadenza annuale;
- i pagamenti possono essere effettuati: tramite presso gli uffici postali;
- gli interessi di mora che vengono applicati per pagamenti effettuati dopo la data di scadenza indicata nella bolletta sono i seguenti: 2% sull'importo totale per ritardi entro 30 giorni, 5% sull'importo totale per pagamenti effettuati oltre i 30 giorni. L'indennità di mora non viene applicata ai Utenti che ritardano i pagamenti fino a 10 giorni e che hanno regolarmente pagato entro la scadenza tutte le bollette emesse negli ultimi 24 mesi;
- le cause di interruzione della fornitura possono avvenire per esigenze tecnico-operative della Società quali: guasti, pericolo, interventi sugli impianti;
- l'erogazione del servizio può essere sospesa quando non siano rispettate le norme indicate nel Regolamento Comunale per l'Acquedotto e riguardanti , ad esempio, modifiche eseguite sugli impianti senza preventiva autorizzazione del Comune, manomissione dei sigilli al contatore, subentri senza preventiva sottoscrizione del contratto, mancati pagamenti, ecc.;

Ulteriori informazioni circa la gestione del servizio saranno previste nel Regolamento Comunale per l'Acquedotto