



COMUNE DI VALGANNA
Provincia di Varese

21039 Piazza Grandi, 1
C.F. 00477430128

CARTA del SERVIZIO IDRICO



Approvata con Delibera della Giunta Comunale n. 96 in data 26.11.2013

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 di 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)

3.2 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 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post-contatore
- 3.3.5 Morosità
- 3.3.6 Interessi di mora
- 3.3.7 Verifica del contatore
- 3.3.8 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 Pronto 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

5. Tutela

5.1 La gestione dei reclami

5.2 Indennizzi su richiesta dell'Utente

6. Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

7. Indennizzi per il mancato rispetto degli impegni

7.1 Indennizzi su richiesta dell'utente

7.2 Indennizzi automatici

7.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

8. Validità della Carta del servizio acquedotto e fognatura

ALLEGATI

A - Indicatori di qualità del servizio e relativo indennizzo automatico in caso di inadempienza

B - Standard generali

C - Elenco associazioni dei consumatori della Provincia di Varese

D - Modulo unico per rimborsi, reclami e segnalazioni

E - 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 Valganna 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 Valganna 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 Valganna e messa a disposizione c/o gli sportelli.

1.2 Validità della Carta del Servizio

La Carta ha validità annuale e pertanto è soggetta a revisione ad ogni rinnovo. 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 Valganna gestisce direttamente il servizio di erogazione dell'acqua potabile tramite proprio acquedotto comunale: servizio che comprende la captazione, l'adduzione, la potabilizzazione e la distribuzione di acqua ad uso civile per una popolazione di oltre 1.600 abitanti e un'erogazione annua di circa 120.000 metri cubi d'acqua potabile.

Il Comune di Valganna gestisce inoltre il servizio di fognatura.

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 Valganna 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 Valganna 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 Valganna 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 Valganna 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 Valganna, 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 devono essere riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore che viene consegnato in copia a tutti i clienti all'atto della stipula.

2.8 Privacy

Il Comune di Valganna 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 *general*, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune di Valganna, e *specifici*, ossia riferibili alla singola prestazione resa e verificabili dall'Utente.

Gli standard inseriti nella Carta predisposta dal Comune di Valganna 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 Valganna 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 (sabato e 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 Valganna. 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 Valganna le informazioni tecniche necessarie.

- Tempo massimo: 30 *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: 7 *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: *5 giorni*.

Nel caso in cui il Comune di Valganna non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (o una 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 Valganna le informazioni tecniche necessarie.

- Tempo massimo: 30 giorni.

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli del Comune di Valganna, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al sabato dalle ore 9,30 alle 12,30

e il martedì dalle 17,00 alle 18,00

3.2.2 Tempi di attesa agli sportelli

- Tempo medio giornaliero: *10 minuti*
- Tempo massimo: *20 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Comune di Valganna, e in funzione della tipologia di sportello sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

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

Servizio telefonico informazioni:

- Il Comune di Valganna 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.

Il Comune di Valganna si impegna inoltre, a verificare la possibilità di poter svolgere in futuro pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet.

3.2.4 Tempo di attesa al telefono

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta (anche con operatore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo: *4 minuti*.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Comune di Valganna ne sarà data comunicazione agli utenti.

3.2.5 Facilitazioni per Utenti particolari

Il Comune di Valganna facilita l'accesso agli uffici degli Utenti dei servizi adottando opportune misure (es. eliminazione di barriere architettoniche, facilitazioni per Utenti in precarie condizioni mediche).

3.2.6 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune di Valganna 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 i *30 minuti*, salvo diverso accordo tra Comune di Valganna ed Utente. In caso di ritardo superiore a *30 minuti*, il Comune di Valganna è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

Al momento di concordare un appuntamento, in considerazione anche delle esigenze dell'Utente, il Comune di Valganna fissa l'ora di inizio della fascia di puntualità. Sia il Comune di Valganna che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

3.2.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

Il Comune di Valganna si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente.

3.2.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

Il Comune di Valganna si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di **20 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 di lettura del contatore
- le modalità per contattare il servizio informazioni

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione.

Il pagamento potrà essere effettuato:

- presso gli uffici postali mediante bollettino postale inviato dal Comune
- tramite bonifico

Non sono assolutamente previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli Utenti.

Il Comune di Valganna 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 Valganna 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 paga il 30% dell'importo fatturato in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Comune di Valganna e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie. Qualora l'errore sia segnalato dall'Utente, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata dal Comune di Valganna è inviata entro *30 giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione. L'eventuale rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro 30 giorni dalla data della rettifica. Le somme versate e non dovute in date antecedenti l'anno solare che precede l'invio della rettifica sono maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del loro versamento.

Per gli importi sino a € 12,00 la rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso saranno effettuati sulla fattura successiva.

3.3.3 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori.

Viene svolta almeno 1 lettura reale all'anno ed emesse **almeno 2 fatture all'anno**. Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle rilevazioni, viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al Comune di Valganna o tramite chiamata al numero telefonico 0332/719755, oppure con modalità telematiche (ragioneria@comune.valganna.va.it) .

La rilevazione dei consumi potrà avvenire anche tramite autolettura da effettuarsi a cura dell'utente.

Qualora l'utente non provveda a comunicare la lettura, il Comune di Valganna è autorizzato ad addebitare il consumo medio registrato dall'utente nell'ultimo anno. In mancanza dei consumi dell'ultimo anno il Comune di Valganna provvederà alla ricostruzione dei consumi sulla base del consumo medio di un'utenza simile. Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Comune di Valganna provvederà a fatturare solo il servizio acquedotto.

3.3.4 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post-contatore

Il Comune di Valganna deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 50% rispetto ai consumi medi degli ultimi due anni). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile è opportuno tenere distinta tale comunicazione dall'invio della fattura.

In caso di autolettura, essendo l'anomalo consumo direttamente rilevabile dall'utente, la comunicazione non verrà inviata.

Nel caso di perdite non osservabili immediatamente dall'Utenza, il Comune di Valganna provvede a fatturare i maggiori consumi concedendo ove richiesto la rateizzazione dell'importo.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del contatore, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno due anni precedenti.

3.3.5 Morosità

In caso di mancato pagamento, decorsi *30 giorni* dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso Il Comune di Valganna invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'Utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, volumi fatturati, principali voci contabilizzate, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi *30 giorni* dalla data della raccomandata.

Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine Il Comune di Valganna, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'Utente gli interessi pari al vigente saggio legale, 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 Valganna 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. Le operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata sono a carico dell'Utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità.

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 Valganna
- 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 *1 giorno lavorativo* 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.

3.3.6 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.

3.3.7 Verifica del contatore

L'Utente può chiedere al Comune di Valganna, 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 *10 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, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione del contatore a sue spese.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno *2 anni* precedenti la data del verbale, purché siano letture effettivamente svolte da parte del Comune di Valganna. In mancanza di consumi storici il Comune di Valganna provvederà alla ricostruzione dei consumi (al momento attuale) sulla base del consumo medio di un'utenza simile. L'Utente ha l'obbligo di preservare il sito dove è allocato il contatore dell'acqua.

3.3.8 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 *10 giorni* lavorativi dalla ricezione della richiesta.

3.3.9 Procedura per posa o sostituzione contatore

L'utente deve chiedere al Comune l'autorizzazione per la posa o sostituzione del contatore.

Il Comune indica all'utente, che desidera provvedere in proprio all'acquisto, la tipologia del contatore da acquistare (tipologia cui l'utente dovrà obbligatoriamente attenersi) e l'idraulico comunale a cui rivolgersi.

Il contatore installato, di proprietà dell'utente, resta a servizio dell'unità immobiliare.

L'idraulico comunale segnala al Comune la matricola, la tipologia, la dimensione e la data di installazione, su apposito predisposto dagli uffici.

Il Comune, ricevuto il modulo debitamente compilato, lo trasmetterà all'ufficio tributi per i relativi adempimenti e all'ufficio tecnico per la mappatura delle utenze servite sul territorio comunale.

3.4 Continuità del servizio

3.4.1 Continuità del servizio

Il Comune di Valganna 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 Valganna 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 *2 giorni lavorativi*, il Comune di Valganna 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 *2 giorni lavorativi* di anticipo tramite adeguate modalità idonee a garantire la maggior informazione possibile all'utenza (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 12**.

Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti, salvo casi particolari, non possono essere superiori a 2 giorni lavorativi.

3.4.4 Pronto intervento

Il Comune di Valganna garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al Numero **3406712515**, indicato sul sito internet e sulla carta dei servizi. Il Comune di Valganna garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

- tempo massimo di primo intervento per **sopralluogo**, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: **1 giorno lavorativo** dalla segnalazione.
- tempo massimo di **ripristino** anche in via provvisoria della **fornitura idrica** all'utenza interrotta **a seguito di guasto** (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione: **2 giorni lavorativi**.
- tempo massimo per l'avvio di **interventi di pulizia** e spurgo di condotte fognarie a seguito di esondazioni e rigurgiti causati da eventi piovosi non riconducibili a precipitazioni eccezionali che non determinino più segnalazioni contemporanee di pericolo: **1 giorno lavorativo** dalla segnalazione.
- tempo massimo di **ripristino** anche in via provvisoria del **servizio di fognatura** all'utenza interrotto a seguito di disservizi delle stazioni di sollevamento o di occlusioni delle tubazioni, calcolato a partire dal momento della segnalazione: **2 giorni lavorativi** per disservizi sulle stazioni di sollevamento, **2 giorni lavorativi** per occlusioni delle tubazioni.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Comune di Valganna, 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 Valganna 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 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 Valganna si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

3.4.7 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento e all'impianto di produzione di acqua potabile

Il Comune di Valganna garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento e nel processo di produzione di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia.

I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'Utente.

3.4.8 Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile

Il Comune di Valganna, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua campionature analitiche lungo la rete.

Sono a disposizione dell'Utente l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

3.4.9 Controllo e pulizia della rete fognaria

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Comune di Valganna si impegna a garantire il controllo e la pulizia delle stazioni di sollevamento della rete fognaria.

4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Informazione agli Utenti

Il Comune di Valganna 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.

Il Comune di Valganna, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- utilizza il portale internet comunale tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi, copia della Carta del servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

5. TUTELA

5.1 La gestione dei reclami

Il Comune di Valganna 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 Valganna e allegato alla Carta del servizio 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 Valganna deve dare risposta al reclamo entro un massimo di *20 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 ristoro adeguate.

Il reclamo può essere presentato dall'Utente per via orale, per iscritto, via fax, telefono o posta elettronica.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente fornisce a Comune di Valganna tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione e il Comune di Valganna 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 Valganna 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 presso la Camera di Commercio di Varese, al Giudice di pace o alle associazioni di consumatori (in tal caso Il Comune di Valganna ha l'obbligo di rispondere entro dieci giorni dalla registrazione al protocollo della richiesta dell'Utente).

5.2 Indennizzi su richiesta dell'Utente

È prevista la possibilità che si dia luogo a rimborsi su richiesta documentata dell'Utente, per il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta (per i quali non siano stati stabiliti degli indennizzi automatici) nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità agli standard dichiarati e su dimostrata penalizzazione. Presso gli sportelli e sul sito internet di Comune di Valganna viene reso disponibile il modulo di richiesta di indennizzo. L'indennizzo, sarà corrisposto entro 60 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'utente, mediante accredito sul conto corrente o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi.

Qualora Comune di Valganna non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi e nel caso in cui l'Utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Comune di Valganna (a meno che l'Utente non sani la propria posizione entro 20 giorni) ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative. Qualora si verificassero disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Comune di Valganna, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

6. INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

6.1 Indennizzi automatici

Gli standard la cui mancata osservanza comporta la corresponsione di un indennizzo automatico devono essere almeno i seguenti:

- 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) durata interruzioni programmate,
- h) tempo di preavviso per interventi programmati ,
- i) 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), oppure mediante accredito sul conto corrente o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi.

Qualora il Comune di Valganna non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia entro ulteriori 30 giorni.

6.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Il Comune di Valganna 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 Valganna, 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 6.2 qualora l'Utente richieda un appuntamento personalizzato fissato, su richiesta dell'Utente, in data successiva a quella proposta dal Comune di Valganna.

7. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO E FOGNATURA

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta del Servizio tramite gli strumenti informativi indicati nella stessa.

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	30 giorni	€ 30,00
Tempo per il rilascio di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura	30 giorni	€ 30,00
Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica	max 7 giorni	€ 30,00
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	max 5 giorni	€ 15,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erraneo distacco	1 giorno lavorativo dalla segnalazione	€ 15,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali dal pagamento	€ 15,00
Tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore	10 giorni per l'avvio del processo della verifica	€ 15,00
Durata interruzione programmate	max 12 ore salvo casi particolari	€ 15,00
Tempo preavviso per interventi programmati	2 giorni	€ 15,00
Rettifiche di fatturazione	30 giorni per la rettifica e ulteriori 40 giorni per il rimborso	€ 15,00

ALLEGATO B

Riepilogo degli standard generali

INDICATORE	STANDARD
Tempo medio di attesa agli sportelli	10 minuti
Tempo di attesa al telefono	4 minuti
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	30 minuti
Fatturazione consumi acquedotto, fognatura e depurazione	Semestrale
Modalità pagamento Bollette	Bollettino postale: => c/c Postale n. 1014796344 Bonifico postale – IBAN IT32F0542850190000000010050
Gestione morosità	vedere descrizione procedura
Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti	20 giorni
Risposte alle chiamate di Pronto Intervento	Servizio garantito con intervento entro 12/ 24 ore dalla segnalazione
Tempo di risposta alle richieste scritte	20 giorni
Tempo di risposta ai reclami	20 giorni
Corresponsione indennizzo	60 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'Utente

ALLEGATO C

Associazioni dei Consumatori della Provincia di Varese

Indirizzi di Associazioni dei Consumatori iscritte nell'elenco regionale, secondo le modalità e i termini stabiliti dalla legge regionale 3 giugno 2003, n. 6, *"Norme per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti"* e dal regolamento attuativo del 1° ottobre 2003, n. 21 *"Elenco regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti e comitato regionale per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, di cui alla l.r. 6/2003"*.

ADICONSUM - Sede di Varese

via B. Luini , 5 - 21100 Varese - Tel . 0332/283654 Fax 0332/240579
adiconsum.varese@cisl.i t - www.adiconsumvarese.com

CITTADINANZATTIVA

via Valle Venosta 24, c/o Associazione Commercianti, Sala Sacro Monte, Varese
ci ttadinanzattiva.varese@gmail.com

CODACONS - sezione di Varese

Responsabile: Dott.ssa Carla Stuto
carla.stuto@live.it

CONFCONSUMATORI - Sede di Varese

Via Merini 22 - 21100 Varese
Tel . 0332.281712
vareseconf@email.i t

FEDERCONSUMATORI VARESE - Sede provinciale

Via N. Bixio, 37 - 21100 Varese
Tel . 0332/276111 - Fax 0332/262002
www.cgil.varese.i t/servi zi /federconsumatori .htm - federconsumatorivarese@cgil.lombardia.i t

LA CASA DEL CONSUMATORE

Via Merini 22 - 21100 Varese (VA)
Tel 0332/285958 - Fax 0332/326784

LEGA CONSUMATORI - Sede di Varese

via Speri della Chiesa, 9 - 21100 Varese
Tel . 0332/281204 - Fax: 0332/238281
www.legaconsumatori .i t - www.aclivarese.i t
legaconsumatori@aclivarese.it - varese@legaconsumatori .it

MOVIMENTO CONSUMATORI - Sezione Varese,

Piazza F. De Salvo, 5 - 21100 Varese - Tel ./Fax 0332 810569
varese@movimentoconsumatori .i t - www.movimentoconsumatori .varese.it

ALLEGATO D

MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

SPETT.LE

COMUNE DI VALGANNA

PIAZZA GRANDI, 1

21039 VALGANNA

IO SOTTOSCRITTO/A

NOME _____ COGNOME _____ INDIRIZZO _____

_____ TELEFONO _____

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)

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

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

- _____
- _____
- _____

PARTE SECONDA: RIMBORSI

Per il rimborso chiedo la seguente modalità di pagamento:

○ 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

ORARIO SPORTELLI UTENTE

Emergenze 24/24 ore => 340/6712515

Sportello telefonico (informazioni, disbrigo pratiche, autolettura, ...)

da lunedì a sabato ore 09.30/12.30

martedì ore 15,00/18,00

Tel . 0332/719755

Via FAX

Fax 0332/719680 (all'attenzione Ufficio Tributi)

Per corrispondenza

email: ragioneria@comune.valganna.va.it

posta: Comune di Valganna - Ufficio Tributi – Piazza Grandi, 1 – 21039 Valganna (VA)

Sportello Reclami

Tel : 0332.719755

Fax: 0332.719680