



Comune di **LABICO**

Città Metropolitana di Roma Capitale

DELIBERAZIONE ORIGINALE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 37 del Reg 29/07/2015	OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
-------------------------------------	--

L'anno Duemilaquindici, il giorno 29 del mese di **LUGLIO** alle ore 13,00, nella solita sala delle adunanze del Comune suddetto, convocata la Giunta Comunale si è riunita con la presenza dei signori:

Nominativo		Presente	Assente
GALLI ALFREDO	SINDACO	X	
SCACCIA GIOVANNI	ASSESSORE	X	
NADIA TERESA RICCI	ASSESSORE	X	
GRAZIA TASSIELLO	ASSESSORE	X	

Partecipa con funzioni di assistenza e verbalizzazione (art. 97 comma 4.a. del T.U. n. 267/2000) il segretario Comunale signor: **DR.SSA PAOLA NICOLETTI**

Il Sindaco, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che sulla proposta della presente deliberazione:

Il responsabile del servizio interessato (art. 49, c.1 del T.U. n. 267/2000),

per quanto concerne la regolarità tecnica;

Il responsabile di Ragioneria, per quanto concerne la regolarità contabile (art.49, c.1. del T.U n. 267/2000

hanno espresso parere **FAVOREVOLE**



COMUNE DI LABICO

Provincia di Roma

Area Servizio DIP II Ufficio

PROPOSTA N. 1
di

DELIBERAZIONE ALLA GIUNTA COMUNALE


OGGETTO	<u>APPROVAZIONE CARTA SERVIZIO IDRICO</u> <u>INTEGRATO</u>
----------------	---

Data	Data
L'Assessore di riferimento	Il Responsabile del procedimento

PARERI
(Art. 49 del T.U.E.L. 18 agosto 2000, n. 267)

SERVIZIO INTERESSATO	SERVIZIO RAGIONERIA
PARERE DI	
REGOLARITÀ TECNICA	REGOLARITÀ CONTABILE <i>(in caso di impegno di spesa o diminuzione di entrata)</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Favorevole <input type="checkbox"/> Contrario	<input type="checkbox"/> Favorevole <input type="checkbox"/> Contrario
Data Il Responsabile 	Data Il Responsabile 

UFFICIO SEGRETERIA

<input checked="" type="checkbox"/> Approvata nella seduta del <u>29/07/2015</u> n. <u>37</u> <input type="checkbox"/> Non approvata <input type="checkbox"/> Rinviata <input checked="" type="checkbox"/> Immediatamente eseguibile <input checked="" type="checkbox"/> Da trasmettere: <input checked="" type="checkbox"/> Al Capigruppo <input type="checkbox"/> Alla Prefettura <input checked="" type="checkbox"/> Al Servizio <u>DIP III</u> <u>DIP II</u> Data <u>29/07/2015</u> Il Responsabile 
--

ALLEGATO COMUNALE

Premesso che:

- con D.P.C.M. del 29.04.1999 ad oggetto: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" è stata introdotta la Carta del servizio idrico quale strumento principale atto a regolare i rapporti tra l'ente erogatore ed i cittadini utenti ed al fine di garantire gli stessi in relazione alle loro esigenze ed interessi;
- la carta dei servizi, ai sensi della direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – emanata al fine di tutelare le esigenze dei cittadini ed al fine di assicurare il rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione dei servizi deve uniformarsi – e del D.P.C.M. 29 aprile 1999, il quale, nel fornire lo schema-tipo della Carta del servizio, specifica che "all'adozione della carta dei servizi sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio idrico";
- detto documento, finalizzato all'erogazione di un servizio a tutela dei diritti dei consumatori, in conformità ai principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissa anche i principi ed i criteri per l'effettuazione del servizio che miri alla qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, nonché al miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;
- con il decreto legge n. 201/2011 convertito con modificazioni nella legge n. 214/2011, sono state attribuite all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (A.E.E.G.) anche le competenze in materia di servizi idrici al fine di determinare il metodo tariffario per il settore idrico;

Dato atto che questa Amministrazione Comunale gestisce in economia il Servizio Idrico ma che ad oggi risulta sprovvisto di Carta dei Servizi riferito al Servizio Idrico;

Ritenuto doveroso adeguarsi alla normativa di legge in materia di servizi idrici e adottare pertanto la Carta dei Servizi riferita ai servizi idrici del Comune di Labico;

Visto lo schema della Carta del Servizio Idrico del Comune di Labico allegata al presente atto a farne parte integrante e sostanziale;

Visto il D.Lgs. 18.08.2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" e ss.mm.ii.;

Visto il vigente Statuto Comunale;

VISTO che sulla proposta della presente deliberazione, come previsto dall'art. 147-bis del D.Lgs. n. 267/2000 (T.U.E.L. e ss.mm.ii. – sono stati espressi i seguenti pareri ex art. 49 D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii., debitamente allegati al presente atto quale parte integrante e sostanziale:

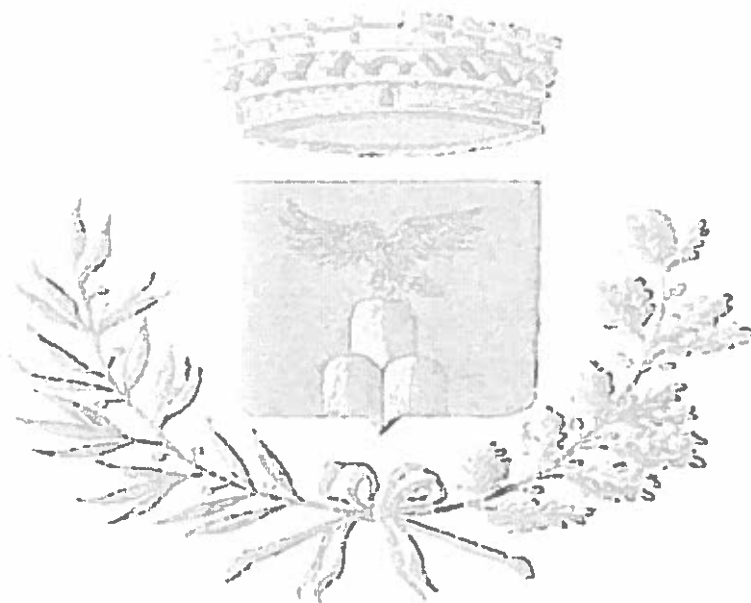
- favorevole dal Responsabile del Servizio Tecnico in ordine alla regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;
 - favorevole dal Responsabile del Servizio Finanziario in ordine alla regolarità contabile;
-

CON VOTI UNANIMI

DELIBERA

1. di richiamare le premesse quali parti integranti e sostanziali della presente deliberazione,
 2. di adottare la "Carta del Servizio Idrico" del Comune di Labico, composta da n. 5 articoli, allegata al presente atto a farne parte integrante e sostanziale, con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti;
 3. di dare mandato ai Responsabili del Servizio Tecnico e Finanziario di adottare tutti i provvedimenti del caso, ivi compreso l'invio di copia della presente deliberazione all'A.E.E.G.S.I.
-
-

COMUNE DI
LABICO



Via Matteotti, 8 - 00030 Labico (RM)
Tel. 06.9518581 - Fax 06.9510873
Pec: protocollo@comune.labico.legalmail.it
www.comune.labico.rm.gov.it

CARTA
del
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SOMMARIO

PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI CARTA DEI SERVIZI

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
- 2.2 Imparzialità
- 2.3 Continuità
- 2.4 Partecipazione
- 2.5 Efficienza ed efficacia
- 2.6 Cortesia
- 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.8 Privacy
- 2.9 Qualità e tutela ambientale
- 2.10 Condizioni principali di fornitura

3. Indicatori generali

- 3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici
- 3.2 Tempi di attesa agli sportelli fisici
- 3.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza.
- 3.4 Tempo di attesa al telefono
- 3.5 Facilitazioni per Utenti particolari
- 3.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente
- 3.7 Risposta alle richieste scritte
- 3.8 Risposta ai reclami scritti
- 3.9 Semplificazione delle procedure
- 3.10 Informazione agli Utenti
- 3.11 Rapporti con gli Utenti
- 3.12 Procedure di reclamo
- 3.13 Modalità di pagamento
- 3.14 Rettifiche di fatturazione
- 3.15 Interessi di mora
- 3.16 Fattura
- 3.17 Diritto di accesso agli atti

PARTE SECONDA - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Premessa

4. Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'utenza

- 4.1 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione per la fornitura del servizio acquedotto
- 4.2 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto
- 4.3 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente
- 4.4 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità

- 4.5 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
- 4.6 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione per la fornitura del servizio fognatura
- 4.7 Verifiche tecniche sui contatori
- 4.8 Verifica del livello di pressione
- 4.9 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione
- 4.10 Individuazione dei consumi e sistema di tariffazione in caso di rottura post contatore

5. Indicatori e standard di qualità della gestione tecnico-economica del servizio

- 5.1 Continuità del servizio
- 5.2 Pronto intervento
- 5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna
- 5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati
- 5.5 Durata delle sospensioni programmate
- 5.6 Crisi di scarsità idrica
- 5.7 Valutazione della qualità del servizio
- 5.8 Applicazione della tariffa

ALLEGATI

- A - Glossario
- B - Fattura tipo
- C - Riepilogo degli standard generali
- D - Modulo unico per reclami e segnalazioni
- E - Orari sportello Utente

PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI

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 Labico 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 obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che il Comune 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 su richiesta a tutti gli Utenti. La stessa sarà altresì disponibile sul sito internet del Comune e messa a disposizione c/o gli sportelli.

1.2 Validità della Carta del Servizio

La Carta ha validità annuale e pertanto 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 dalle Associazioni dei Consumatori. È da intendersi valida per gli Utenti serviti da impianti ubicati nelle zone nei quali il servizio idrico integrato è gestito direttamente dal Comune.

1.3 Il soggetto gestore - Settori di intervento

L'attività del Comune di Labico è legata alla gestione del servizio idrico integrato (SII), che è, secondo la definizione legislativa, "costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e di fognatura e di depurazione delle acque reflue". Il Comune di Labico gestisce attualmente, in economia, i pozzi, i serbatoi e le reti di adduzione e di distribuzione dell'acqua potabile che servono l'abitato urbano.

La popolazione servita è di circa 5979 abitanti e un'erogazione annua di circa 1.200.000 metri cubi d'acqua potabile. L'impianto affidato al Comune depura i reflui fognari, restituendoli all'ambiente sotto forma d'acqua pulita secondo i severi parametri stabiliti dalla vigente normativa.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Il Comune tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Il Comune si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli Utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

2.2 Imparzialità

Il Comune 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.

2.3 Continuità

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

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.

2.4 Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Comune viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

Il Comune favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Comune le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e s.m.i. e dal D.P.R. 12/4/2006, n. 184. L'Utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. 19/8/2005, n. 195.

2.5 Efficienza, efficacia ed economicità

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

2.6 Cortesia

Il Comune 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, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, 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 e ne controlla l'efficacia.

2.8 Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

2.9 Qualità e tutela ambientale

Il Comune garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della qualità (da attuarsi entro i termini stabiliti).

2.10 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.

3. INDICATORI GENERALI¹

3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Comune definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, inoltrare reclami, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti. L'elenco completo con i relativi orari di apertura è disponibile sul sito internet (www.comune.labico.rm.gov.it), sulla fattura e chiamando il numero di telefono dedicato (vedi Allegato E).

Il Comune pubblica non solo in bolletta ma anche sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il Comune provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'Utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

3.2 Tempi di attesa agli sportelli fisici

- Tempo medio giornaliero: *20 minuti*
- Tempo massimo: *30 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Comune, 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.

3.3 Servizio informazioni per via telefonica, per corrispondenza e telematicamente

Il Comune attiva un servizio telefonico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, per informazioni su: contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, ecc.;

¹ Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo Utente.

Gli standard 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. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

3.4 Tempo di attesa al telefono

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo: 10 *minuti*.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio;

3.5 Facilitazioni per Utenti particolari

Il Comune rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie preferenziali agli sportelli per utenti in precarie condizioni mediche).

3.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente

Il Comune 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 le 3 *ore*, salvo diverso accordo tra Comune ed Utente. In caso di ritardo superiore a 30 minuti, il Comune è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

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

3.7 Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di **30 giorni** lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 30 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

3.8 Risposta ai reclami scritti (anche per via telematica)

Il Comune si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti degli Utenti entro un massimo di **30 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 30 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

3.9 Semplificazione delle procedure

Il Comune provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.10 Informazione agli Utenti

Il Comune si impegna ad informare e a tenere informati costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, 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, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- pubblica un link sul proprio portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi erogati, copia della Carta del servizio, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami.

3.11 Rapporti con gli Utenti

Il Comune si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti, assicurandone l'apertura anche nelle ore pomeridiane e l'accesso anche per via telefonica (Allegato E).

Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti. Il Comune istituisce un numero telefonico di accesso agli sportelli consultabile anche sul sito internet e sulla bolletta.

3.12 Procedure di reclamo

Il Comune prevede procedure di reclamo dell'Utente circa il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio e dà ad esse piena pubblicità. Presso gli sportelli, sul sito internet del Comune e allegato alla Carta dei Servizi (allegato D) 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 deve dare risposta al reclamo entro un massimo di 30 giorni lavorativi. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo può essere presentato dall'Utente per via orale, per iscritto, via fax, telefono o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

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

3.13 Modalità di pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che il Comune invii la fattura almeno 20 giorni prima della scadenza. Il Comune indica le diverse modalità di pagamento possibili, ad esempio:

- ufficio postale : Conto Corrente Postale n. 98757917

- on line sul sito del Comune: [www.comune.labico.rm.gov.it/pagamenti-online/pagamento servizi idrici](http://www.comune.labico.rm.gov.it/pagamenti-online/pagamento_servizi_idrici)

In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli Utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

Per bollette di importo superiore ai 150 euro, è prevista per l'Utente, qualora abbia pagato regolarmente le fatture degli ultimi due anni, la possibilità di pagamenti rateizzati, senza aggravio di interessi.

3.14 Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori unicamente riferibili al processo di fatturazione, il Comune 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 quanto riconosciuto in attesa che il reclamo sia oggetto di verifica da parte del Comune 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 è inviata entro *30 giorni* dal ricevimento della segnalazione dell'Utente e dovrà anche indicare le modalità di restituzione. Il rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro *40 giorni* dalla data della rettifica mediante accredito del pagamento in eccesso nella bolletta successiva, altrimenti con accredito sul conto corrente qualora l'Utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o eventualmente mediante assegno bancario non trasferibile. 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.

3.15 Interessi di mora

Agli Utenti che negli ultimi tre anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, non gli vengono applicati gli interessi di mora o altre penali per i primi 15 giorni. Agli stessi vengono poi segnalate le condizioni per eventuali successivi ulteriori ritardi.

3.16 Fattura

Il documento di fatturazione deve essere chiaro, di semplice comprensione e conforme a tutte le indicazioni esposte nella delibera 586/2012/R/IDR allegato A a cui si rimanda e in particolare al quadro di sintesi visualizzato nell'Allegato 2 della suddetta Delibera, coordinato con la revisione dell'articolazione tariffaria praticata all'utenza.

In particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a :

- Informazioni relative all'utente finale e alla fornitura
- Periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi
- Informazioni relative ai pagamenti, alla morosità ed eventuale deposito cauzionale
- Servizio guasti, informazioni e reclami
- Informazioni sulla tariffa applicata
- Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura dei consumi per ciascun servizio, in modo da poter permettere all'Utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

Per la redazione dei documenti di fatturazione, nonché per le comunicazioni agli utenti finali, vengono utilizzati i termini contenuti nel Glossario di cui all'Allegato A della presente Carta dei Servizi.

3.17 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 s.m.i. e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto all'Ufficio Tributi/Tecnico del Comune che è tenuta a 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.

PARTE SECONDA - CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Premessa

Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo Utente.

Gli standard 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. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'Utente o a terzi.

4. Indicatori e standard di qualità del rapporto con l'Utenza

4.1 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione per la fornitura del servizio acquedotto

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente e la data del rilascio dell'autorizzazione. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie. L'Utente può realizzare i lavori di allaccio attraverso un'impresa di propria fiducia, nel rispetto delle indicazioni tecniche previste dal Comune.

- Tempo massimo: 15 gg lavorativi

4.2 Tempo per l'attivazione nel subentro (voltura) 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: 5 giorni

Le operazioni di apertura del contatore e di attivazione della fornitura sono già coperte dalla tariffa e non danno luogo al versamento di alcun diritto aggiuntivo a carico dell'Utente.

4.3 Tempo di disattivazione 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 Comune 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.

Le operazioni di sigillatura e di rimozione del contatore sono già coperte dalla tariffa e non danno luogo al versamento di alcun onere aggiuntivo da parte dell'Utente.

4.4 Preavviso per la sospensione della fornitura per 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 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, 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. Non si applica alcun interesse per i primi *10 giorni* dalla data della raccomandata all'Utente che abbia pagato regolarmente tutte le fatture con scadenza nei *due anni* precedenti la data di scadenza della fattura oggetto del sollecito.

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 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
- 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 *6 ore* dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'Utente.

4.5 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro *2 giorni feriali* dal pagamento da parte dell'Utente

4.6 Tempo occorrente per il rilascio dell'autorizzazione per la fornitura del servizio fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'Utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie.

- Tempo massimo: 15 gg lavorativi

4.7 Verifiche tecniche sui contatori

L'Utente può chiedere al Comune, in caso di anomalie, verifiche tecniche sul contatore.

La verifica viene eseguita, con strumenti idonei, entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta. Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa verrà addebitato all'Utente (in base ad un prezzario approvato e comunque non superiore a 40 euro). Il contatore che non risulta guasto non viene sostituito. Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione, determinata tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il costo della verifica sarà a carico del Comune.

Il periodo di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto del contatore (se determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del momento del guasto il periodo di ricostruzione sarà pari a *1 anno* dalla data del verbale.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno *2 anni* precedenti la data del verbale, purchè siano letture effettivamente svolte da parte del Comune. In mancanza di consumi storici il Comune 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.

4.8 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna dell'acqua. La verifica viene eseguita, entro *10 giorni* dal ricevimento della richiesta, con strumenti idonei, mediante rilevazioni e registrazioni dei dati con riferimento ad un congruo periodo di tempo.

Se dalla verifica risulta un valore di pressione non compreso nei limiti indicati come da normativa vigente, il Comune provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile, tenuto conto delle caratteristiche strutturali della rete.

Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, determinato tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il Comune può addebitare all'Utente le spese sostenute per la verifica (in base ad un prezzario approvato e comunque non superiore a 40 euro).

L'Utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il Comune comunicherà per iscritto i risultati della verifica stessa entro *20 giorni* dal giorno del sopralluogo e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

Nei casi di particolari livelli pressione richieste saranno avviati opportuni approfondimenti.

4.9 Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione

~~La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori. Vengono svolte al massimo 2 letture reali all'anno ed emessa fattura ogni semestre. 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 oppure con modalità telematiche. Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Comune provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto. Nel caso in cui il contatore sia collocato all'interno dell'immobile, l'utente è obbligato a consegnare entro *30 giorni* dal ricevimento della cartolina di autolettura, la lettura dello stesso, se così non fosse si procederà ad emettere fattura con un consumo stimato.~~

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

Il Comune deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali superiori al *100%* 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. Nel caso di perdite non osservabili immediatamente dall'Utenza, il Gestore provvede a fatturare i maggiori consumi a tariffa base con possibilità di rateizzare

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno due anni precedenti. La parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 2 anni (o presunta) viene fatturata secondo tariffa base.

La tariffa di fognatura e depurazione riferita alla parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 2 anni o presunta (in caso di assenza di dati storici) non verrà fatturata a condizione che sia accertata, da parte del Gestore, la non immissione nel sistema fognario dell'acqua dispersa.

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.

In ogni caso la rottura post contatore va dimostrata attraverso idonea documentazione costituita da:

- Relazione sottoscritta da tecnico abilitato;
- Ricevute di pagamento/fattura o, in caso di riparazione in economia autocertificazione relativa alla riparazione;
- Fotografie comprovanti il danno e la riparazione che dovrà essere obbligatoriamente prodotta anche nel caso in cui i lavori siano stati eseguiti in economia,

5. Indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio

5.1 Continuità del servizio

Il Comune 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 si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

5.2 Pronto intervento

Il Comune garantisce un servizio di Pronto Intervento per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero indicato in bolletta, sul sito internet e sulla carta dei servizi. Il Comune 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: **5 ore** 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: **12 o 24 ore**, a seconda che si tratti di linea idrica secondaria o principale (fuori terra o interrata).
- 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: 6 ore 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: 8 ore per disservizi sulle stazioni di sollevamento, 8 ore per occlusioni delle tubazioni.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Comune, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

5.3 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Comune si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima pari a 150 litri/abitante/giorno.

5.4 Tempo di preavviso per interventi programmati con interruzione del servizio

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno 2 giorni di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- sito internet
- mezzi stampa
- automezzi muniti di altoparlanti.
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici di zona case di cura e degenza, scuole si dà sempre comunicazione mediante **avviso diretto**. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

5.5 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 12.

5.6 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 ne dà adeguato preavviso agli Utenti, 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:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

5.7 Valutazione della qualità del servizio

Il Comune predisponde appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

Entro il mese di Dicembre di ciascun anno il Comune pubblica un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,

- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto anno precedente),
- la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),

5.8 Applicazione della tariffa

Il Comune rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto) . Nel caso in cui le fasce di consumo e le tariffe siano state approvate su base annuale, dovrà essere calcolato il conguaglio annuale al fine di determinare l'esatta importo da addebitare all'Utente.

ALLEGATO A

GLOSSARIO

Il Glossario è uno strumento rivolto agli utenti finali del Servizio idrico integrato che intende rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione.

Voci di glossario

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

Fognatura Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

Depurazione Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

Quota fissa È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

Addebiti/accrediti diversi Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

Oneri di perequazione Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

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

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

Consumi rilevati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

Consumi fatturati Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

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

Tipologia di utenza: usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente) Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

Utenza condominiale Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.

Tipologia di utenza: altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc) Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

Morosità È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

Carta dei Servizi È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

ALLEGATO B

Fac-simile del Quadro di sintesi della bolletta per il Servizio Idrico Integrato come da Del. 586/2012/R/IDR Allegato A

Comune di LABICO Provincia di Roma

Avviso bonario di pagamento

N° Fattura:

Data di emissione

Dati dell'utenza

Le stiamo fornendo acqua con il contatore:

Indirizzo Contatore:

ad uso

Le unità abitative connesse sono:

Inizio Erogazione:

Cessazione:

Utenza servita da impianto di depurazione.

Dati del contribuente

Modalità e termini di pagamento

1° Rata

2° Rata

Rata Unica

Riepiloghi Importi

Servizio Idrico integrato

IVAc

Arrotondamento

Spese postali

Totale fattura

Totale a pagare

0,00 Euro

PERIODO DI FATTURAZIONE

LETTURE E CONSUMI

DATA	Lettura	Tipo lettura
Gg/mm/aa	Xxxx	Rilevata o stimata
Gg/mm/aa	Xxxx	autolettura

Consumo effettivo del periodo:

Riepiloghi addobbi

Quota fissa

Idrico

Depurazione

Fognatura

Oneri perequazione

Acc. Bollette precedenti

Bonus acqua (eventuale)

Addobbi/accobbi diversi (acqua)

I.V.A.

TOTALE:

Euro

Comunicazioni all'utente

I PAGAMENTI DELLE BOLLETTE PRECEDENTI RISULTANO REGOLARI/NON.

CONTATTI UTILI
SERVIZIO UTENTI E RECLAMI
NUMERO- FAX-E-MAIL

SEGNALAZIONI GUASTI
NUMERO

MODALITA' PER COMUNICARE AUTOLETTURA

Ufficio Acquedotto Via G. Matteotti, 8 00070 Labico Te 06/45165824 - Fax 06/4510283.

Orario apertura al pubblico Mercoledì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00, Giovedì dalle ore 16.00 alle ore 17.30

ALLEGATO C

Riepilogo degli standard generali

Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti
Tempo di attesa al telefono	10 minuti
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	max 3 ore
Fatturazione consumi	semestrale
Modalità pagamento Bollette	<ul style="list-style-type: none">• Bollettino postale: => c/c Postale n.98757917• On Line sul sito del Comune
Gestione morosità	vedere descrizione procedura
Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti	30 giorni
Risposte alle chiamate di Pronto Intervento	24 ore su 24 con intervento entro 5 ore dalla segnalazione
Tempo di risposta alle richieste scritte	30 giorni
Tempo di risposta ai reclami	30 giorni

ALLEGATO D

MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI (da compilare nelle parti di interesse)

Spett.le **Comune di Labico**
Ufficio Acquedotto
Via Matteotti, 8
00030 Labico (RM)
Fax 06.9510283
tributi@labico.com
protocollo@comune.labico.legalmail.it

Io sottoscritto/a

nome _____ cognome _____ indirizzo _____
telefono: _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

Desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni)

<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	Tempo di preventivazione
<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	Tempo d' esecuzione dell' allacciamento di una nuova utenza idrica
<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>	Tempo per l' attivazione e riattivazione della fornitura idrica
<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>	Tempo per la cessazione della fornitura
<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	Allaccio alla pubblica fognatura
<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	Allaccio contestuale alla rete idrica ed alla pubblica fognatura
<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>	Altro reclamo:
<input type="checkbox"/>	H	<input type="checkbox"/>	Note al reclamo:

Pagina

Spazio riservato all'Ufficio

Ciclo di lavoro

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi):

via fax al seguente numero: _____

via e-mail al seguente indirizzo: _____

con lettera al seguente indirizzo: _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

PARTE SECONDA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

Data _____

Firma _____

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

Data _____

Firma _____

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

ALLEGATO E

ORARIO SPORTELLO UTENTE

Pronto Intervento 338-3228709

Gestore

Sportello Utenti - Via Matteotti, 8 - 00030 Labico (RM)

Giorni e orari : Mercoledì e Venerdì ore 09:00-12:00 / Giovedì ore 16:00-17 30

Telefono: 0695185824-39

Fax: 069510283

Email: tributi@labico.com

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

Giorni e orari : Mercoledì e Venerdì ore 09:00-12:00 / Giovedì ore 16:00-17.30

Telefono: 0695185824-

Fax: 069510283

Email: tributi@labico.com

Sportello Reclami

Giorni e orari : Mercoledì e Venerdì ore 09:00-12:00 / Giovedì ore 16:00-17.30

Telefono: 0695185824-39

Fax: 069510283

Email: tributi@labico.com

posta: Comune di Labico - Ufficio Tributi, Via Matteotti, 8 - 00030 Labico (RM)

Approvato e sottoscritto

IL PRESIDENTE
Alfredo Galli
UFFICIO SEGRETERIA

L'ASSESSORE ANZIANO
Scaccia Giovanni

IL SEGRETARIO COMUNALE
Paola Nicoletti

La presente deliberazione, in applicazione del D. Lgs. 18/8/2000, n. 267 e s. m. e i.:

viene affissa sul sito web istituzionale del Comune di Labico, all'albo pretorio comunale on-line il giorno 04.08.2015... per rimanervi 15 giorni consecutivi
Dalla Residenza comunale, 04.08.2015...

Il Responsabile del Servizio

E' stata affissa sul sito web istituzionale del Comune di Labico, all'albo pretorio comunale on-line per 15 giorni consecutivi dal.....al.....

Dalla Residenza comunale,

Il Responsabile del servizio

Il Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio attesta che la presente deliberazione:

viene comunicata ai capigruppo consiliari con elenco n. 1/2015.

è dichiarata immediatamente eseguibile

E' divenuta esecutiva il giornodecorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134, comma 3);

E' originale

Dalla Residenza comunale

IL SEGRETARIO COMUNALE
Paola Nicoletti
