COMUNE DI MOTTA SANT'ANASTASIA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE
nr. 100 del Reg. data - 4 DIC. 2015

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI RELATIVA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

L'anno duemilaquindici, il giorno quattro del mese di dicembre alle ore 14,30 e segg., nell'aula delle adunanze, convocata dal Sindaco, si è riunita la Giunta Municipale con l'intervento dei Sigg.:

		P	A	
1.	CARRA' ANASTASIO	X		Sindaco
2.	BELLIA ANTONIO	X		Assessore - Vice Sindaco
3.	DISTEFANO TOMMASO A.M.		X	Assessore
4.	FASSIOLO CANDIDA	X		Assessore
5.	DI MAURO NUNZIO	X		Assessore
	TOTALE	4	1	

Assiste il Segretario Comunale reg.te Avv. Umberto Calabrese. Il Sindaco, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la riunione ed invita a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

LA GIUNTA MUNICIPALE

Vista la proposta di deliberazione entro riportata;
Visti i pareri espressi ai sensi dell'art. *53* della L. n. 142/90, recepita con L.R. n. 48/91, come modificata dall'art. 12 della L.R. n. 30/2000 onchè ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/267 e s.m.i.;
Con voti unanimi favorevoli,

DELIBERA

☒ di approvare la entro riportata proposta di deliberazione, con le seguenti: (1)

☐ aggiunte/integrazioni (1) .....

.....

.....

.....

.....

☐ modifiche/sostituzioni (1) .....

.....

.....

.....

.....

☒ con separata unanime votazione, dichiarare la presente delibera immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 12, comma 2, della L.R. 44/91; (1)

(1) Segnare con X le parti deliberate e depennare le parti non deliberate.
N.B. Il presente verbale deve ritenersi manomesso allorquando l'abrasione, l'aggiunta o la correzione al presente atto non sia affiancata dall'approvazione del Segretario verbalizzante.

Delibera:

COMUNE DI

MOTTA SANT'ANASTASIA

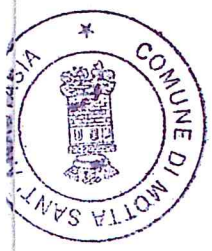
Provincia regionale di Catania

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

In vigore dal.....

5.2 DEROGHE 12
5.3 TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA 12
5.4 PRONTO INTERVENTO 12
5.5 CRISI IDRICA 13
6 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE 13
7 INFORMAZIONE ALL'UTENZA 13
7.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI 13
7.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE 15
8 TUTELA DEGLI UTENTI 15
8.1 CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE 15
8.2 GESTIONE DEI RECLAMI 15
8.3 CONTROLLI ESTERNI 16
8.4 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ 16
8.5 RICHIESTE DI RIMBORSO 16
9 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 17
10 SINTESI DELLA CARTA 18
10.1 SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE 18
10.2 SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 19
10.3 SCHEDA AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE 20
10.4 SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 21
10.5 SCHEDA CONTINUITA' DEL SERVIZIO 22



1. I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE

L''erogazione dei servizi ed i rapporti con il cittadino, sono regolati dai seguenti principi fondamentali.

1.1 EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'Amministrazione Comunale si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.
L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

1.2 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Nei confronti dei Cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli operatori sono tenuti a mantenere dei comportamenti in linea con le prestazioni richieste senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

1.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

1.4 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Viene garantita la partecipazione del Cittadino al fine di tutelare il diritto aduna corretta erogazione del servizio fornito dal Comune sia per favorire la collaborazione fra il Comune ed il Cittadino. L'Amministrazione si impegna a garantire la massima semplificazione e trasparenza delle procedure adottate, la facilitazione per l'accesso ai documenti e la trasparenza nell'informazione. I Cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere i Responsabili dei procedimenti e le motivazioni dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione.

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio,adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tale scopo. In tal senso l'obiettivo fondamentale è rappresentato dall'impegno ad un continuo soddisfacimento delle esigenze degli utenti.

COMUNE DI MOT

2.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER CORRISPONDENZA

Le pratiche del paragrafo 2.3 possono essere espletate anche per corrispondenza. L'utente può anche presentare reclami.

Il Comune risponderà alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti per iscritto entro 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta o del reclamo dell'utente (farà fede la data di protocollo di arrivo). Nel caso in cui la complessità della richiesta o del reclamo non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà informato entro il termine di 30 giorni. La risposta motivata deve contenere l'indicazione del numero della pratica di riferimento,dell'ufficio o dell'addetto a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico della stessa.

2.4 MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso gli uffici postali di tutto il territorio nazionale;
- presso gli sportelli degli istituti bancari convenzionati (indicati sulla bolletta);

Il pagamento degli oneri di contratto o di altre prestazioni accessorie può essere effettuato anche a mezzo addebito in bolletta previa accettazione dell'ufficio competente.

2.5 FACILITAZIONI PARTICOLARI

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il Comune di Motta Sant'Anastasia fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti del 50% per i portatori di handicap e i malati gravi;
- tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni (di calendario) rispetto a quello minimo ordinario previsto;
- percorsi agevolati e preferenziali (ascensore) e priorità assoluta negli uffici per disabili e anziani.

2.6 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alla rateizzazione delle fatture.

2.7 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale incaricato dal Comune di Motta Sant'Anastasia concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 3 ore.

Nel caso di disdetta di appuntamento, il Comune deve dare un preavviso di almeno 16 ore.

3.5 TEMPO PER ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

È il tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.
Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

3.6 TEMPO DI RILEVAZIONE CONSUMI

La lettura dei contatori avviene con frequenza almeno semestrale. Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore in quanto posizionato all'interno, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'auto-lettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. Per le modalità di comunicazione della lettura si rinvia al paragrafo 4.1.

3.7 TEMPO DI VERIFICA FUNZIONALITA' DEL CONTATORE

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 30 giorni.
L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica; quest'ultima avviene sempre con appuntamento.
Il Comune di Motta Sant'Anastasia comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima. Per la procedura di verifica del contatore si rinvia al paragrafo 4.6.

4 STANDARD DI QUALITA' NELLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1 LETTURA DEI CONTATORI E FATTURAZIONE

La fatturazione viene effettuata con periodicità semestrale e decorre dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del servizio. I consumi fatturati sono riferiti al semestre precedente quello di emissione della fattura e con il sistema di 1 acconto e saldo.
Le bollette relative ai periodi in cui non si rileva la lettura dei contatori sono calcolate in acconto sulla base del consumo storico-statistico del periodo precedente. La modalità prevista è specificata in bolletta.
La lettura dei contatori sarà effettuata con periodicità semestrale.
Ove, per motivi indipendenti dal Comune, non sia possibile effettuare regolare lettura del contatore, necessaria al conguaglio annuale, il Comune provvederà ad emettere ulteriore bolletta in acconto, salvo conguaglio, pari al consumo storico - statistico, se disponibile, desunto dalle precedenti letture e fatturazioni di conguaglio; in mancanza, in acconto sulla base di un consumo stimato in base alla tariffa e alla fascia di appartenenza.
Nel caso di impossibilità di accesso alla lettura per assenza dell'utente viene lasciata una cartolina per l'auto-lettura numerata progressivamente; deve essere cura dell'utente procedere all'auto-lettura e darne comunicazione al Comune entro 7 giorni.
L'utente può comunicare l'auto-lettura, secondo le seguenti modalità:

- consegna presso lo sportello utenti;
- tramite fax al numero 095/307276.

consegnare copia del documento che attesti l'avvenuto pagamento e ciò entro il termine perentorio di giorni 10 dalla data di scadenza del pagamento.
In caso di mancato pagamento della fattura, decorsi 30 giorni dalla scadenza, il Comune trasmetterà all'utente un avviso bonario al quale seguirà, al 30° giorno successivo senza aver ottenuto l'incasso, un sollecito di pagamento (con eventuali spese postali a carico dello stesso). A ulteriori 30 giorni si procederà con la sospensione della fornitura.
La revoca del contratto avverrà dopo 90 giorni dalla sospensione, senza obbligo di preavviso da parte del Comune.
In particolare l'utente dovrà riconoscere al Comune gli interessi di mora calcolati a partire dal giorno successivo alla data di scadenza della fattura (come previsto per legge), le spese sostenute per l'eventuale recupero delle somme dovute, ivi incluse eventuali spese di chiusura e riallaccio della presa.
Il Regolamento del SII disciplina i casi in cui il Comune non può sospendere la fornitura anche se sussiste morosità, gli altri casi di risoluzione del contratto e quelli di interruzione del servizio.
La riattivazione della fornitura successiva a sospensione avverrà entro 30 giorni decorrenti a partire dal pagamento del debito da parte dell'utente moroso.
L'utente che non avesse ricevuto la bolletta o l'avesse smarrita, potrà procurarsene il duplicato direttamente presso gli uffici del Comune che lo rilascerà gratuitamente, ferma restando la regolare scadenza di pagamento.
Gli eventuali reclami in corso non sospendono l'obbligo per l'utente di effettuare i pagamenti scaduti ed i successivi. Nel caso di reclamo accolto positivamente, non verrà applicata alcuna mora.

4.6 VERIFICA DEL CONTATORE

Il Comune di Motta Sant'Anastasia garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e certificati e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.
L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, entro il termine di 60 giorni dalla data di scadenza della bolletta contestata.
I tempi di verifica sono riportati al paragrafo 3.7.
Nel caso in cui il contatore risulti starato con un errore oltre i limiti di tolleranza a svantaggio dell'utente, il Comune deve sostituire il contatore con uno nuovo, contabilizzare l'importo effettivamente dovuto sulla base di quanto indicato nel Regolamento per la gestione del Servizio Idrico Integrato ed accreditare l'importo fatturato in eccesso (se la bolletta è già stata pagata). Il rimborso, comunque, viene fatto limitatamente all'ultimo periodo di consumo.
Nel caso in cui il contatore risulti starato con un errore oltre i limiti di tolleranza a svantaggio del Comune, quest'ultimo deve sostituire il contatore con uno nuovo, previo avviso dell'utente, che comunque dovrà pagare la fattura. La sostituzione del contatore deve avvenire entro 30 giorni dall'accertamento del guasto.
Nel caso in cui la verifica stabilisca che nessun guasto è imputabile al contatore, poiché lo stato di taratura del contatore rientra nei limiti di tolleranza, l'utente dovrà pagare la fattura contestata ed un importo a titolo di rimborso spese della verifica medesima che verrà addebitato in bolletta.
Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'utente telefonicamente e, se irraggiungibile, per iscritto entro 15 giorni dalla verifica stessa.

- il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in 3 ore;
- il tempo massimo di primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 48 ore;
- il tempo massimo di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 48 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è stabilito in 48 ore;
- il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in 48 ore.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

5.5 CRISI IDRICA

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici,comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Comune di Motta Sant'Anastasia informa con adeguato preavviso l'utenza specificando le misure, concordate con l'Autorità di Protezione Civile, da adottare per coprire il periodo di crisi. 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 riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

6 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE

Il Comune di Motta Sant'Anastasia effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.
Annualmente i risultati di tale servizio saranno resi disponibili nel sistema informatico del Comune.

7 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

7.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL COMUNE E ALLE INFORMAZIONI

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti che lo riguardano e che sono in possesso del Comune. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. In particolare, l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.
La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Comune di Motta Sant'Anastasia, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

7.2 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DA PARTE DEL COMUNE

Il Comune di Motta Sant'Anastasia effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta e misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'art.13 della legge 196/03.

8 TUTELA DEGLI UTENTI

8.1 CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono con frequenza almeno semestrale e con calendario definito con la Ditta specializzata esecutrice delle analisi, nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Comune di Motta Sant'Anastasia e senza costi per l'utente.
Tali risultati saranno visibili sul sito Internet del Comune, o presso l'Ufficio Tecnico Lavori Pubblici.

8.2 GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Il Comune di Motta Sant'Anastasia ha attivato una procedura di gestione dei reclami per cui ogni utente può segnalare qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta attraverso un reclamo in forma scritta o fatto verbalmente di persona presso lo sportello. Nel caso di reclamo verbale fatto di persona, l'addetto che lo riceve deve redigere il modulo apposito da far sottoscrivere all'utente. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a ciò che si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio reclami del Comune possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.
I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Comune di Motta Sant'Anastasia- Ufficio Tributi, Piazza Umberto 21, oppure tramite e-mail ragioneria@comune.mottasantanastasia.ct.it o via fax al n. 095/307276
Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato (allegato A) alla presente Carta dei Servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo *non è obbligatorio* dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet e può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali.
I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati a uno degli indirizzi sopra indicati e presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Comune in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Comune decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

9 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità e nel rispetto:

- dei principi generali previsti alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 Aprile 1999, recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- delle disposizioni dettate dall'Autorità dell'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (AEEGSI).

La carta è valida a partire dalla data di approvazione da parte del Comune ed è soggetta a revisione. Gli utenti sono portati a conoscenza di tutte le revisioni tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Informazione all'utenza".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione perciò delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi(diretti o indiretti) e Atti dell'Autorità pubblica.



10.2 SCHEDA ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Apertura degli sportelli al pubblico	Giorni di apertura e relativo orario	Riportati sul sito internet	2.1 – 2.2
Svolgimento delle pratiche per via telefonica	Giorni e relativo orario di disponibilità al servizio	Dal lunedì al venerdì dalle h 9,30. alle h 12,30	2.3
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Bollettino postale e tramite banca, come riportato in bolletta	2.5
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia di strumenti di supporto per categorie di utenti particolari	Tempi di servizio ridotti del 50%, tempi di preavviso e distacco allungati di 15 giorni, altri servizi	2.6
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità di richiesta all'utente	3 ore	2.8
Attesa allo sportello	Tempo medio di attesa allo sportello	15 minuti	2.2
Attesa al telefono	Tempo medio di attesa al telefono	3 minuti	2.3
Risposta alle richieste scritte	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni scritta e la data di spedizione della risposta motivata all'utente	30 giorni	2.4
Risposta ai reclami	Tempo massimo	30 giorni	8.2

10.4 SCHEDA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard (giorni lavorativi)	Riferimento Carta dei Servizi
Fatturazione	Periodicità	semestrale	4.1
Lettura contatori	Periodicità	semestrale	4.1
Rettifiche di fatturazione (comunicazione esito verifica)	Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta di rettifica dell'utente e la data di comunicazione dell'esito delle verifiche all'utente	30 giorni	4.4
Rettifiche di fatturazione (restituzione pagamenti in eccesso)	Tempo massimo intercorrente tra la data d comunicazione all'utente dell'esito delle verifiche e la data di restituzione dei pagamenti in eccesso	180 giorni	4.4
Morosità (avviso bonario)	Tempo minimo intercorrente dalla scadenza della fattura all'avviso bonario	30 giorni	4.5
Morosità (sollecito di pagamento)	Tempo minimo intercorrente dall'avviso bonario al sollecito di pagamento	30 giorni	4.5
Morosità (sospensione)	Tempo minimo intercorrente dal sollecito di pagamento alla sospensione della fornitura	30 giorni	4.5
Morosità (riavvio successivo a sospensione)	Tempo massimo intercorrente dal pagamento del debito da parte dell'utente moroso al riavvio del servizio	30 giorni	4.5

Allegato A (pag. 1 di 2)

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

Spett. Comune di Motta Sant'Anastasia
Area II- Servizio Idrico Integrato
Piazza Umberto, 21
Motta Sant'Anastasia (CT)
Fax: 095/3072776
e.mail: ragioneria@comune.mottasantanastasia.ct.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)

- ☐ A _ Errori di fatturazione
- ☐ B _ Altro reclamo: .....
- ☐ C _ Note al reclamo: .....

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: .....

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 B (pag. 1 di 3)

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le tabelle che seguono e di trasmettere le stesse al Comune di Motta Sant'Anastasia in uno dei seguenti modi:

1. per posta al seguente indirizzo: Comune di Motta Sant'Anastasia - Piazza Umberto,21 - 95040 Motta Sant'Anastasia (CT)
2. Fax: 095307276
3. e-mail: ragioneria@comune.mottasantanastasia.ct.it

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.comunemottasantanastasia.gov.it
Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate per le finalità di verifica della percentuale di soddisfazione dell'utente, solo ed esclusivamente per la tutela dello stesso.

Dati relativi all'intestatario

1. Genere:

- ☐ maschio
- ☐ femmina

2. La preghiamo di indicare la sua età:

- ☐ da 18 a 24
- ☐ da 25 a 34
- ☐ da 35 a 44
- ☐ da 45 a 54
- ☐ da 55 a 64
- ☐ oltre 65

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
..... Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione della acqua, limpidezza e sapore dell'acqua,ecc.
..... Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza
..... Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze
..... Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni
..... Nessuna di queste cose.

Suggerimenti: .....

Rapporto con l'Utente
La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Ente fornitore del servizio per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:
bassa alta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
..... Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)
..... Tempi di attesa (agli sportelli)
..... Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico
..... Disponibilità servizi via internet
..... Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (situazioni climatiche, scioperi, ecc.)
..... Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)

Accessibilità alle informazioni
La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione per entrare in contatto con l'Ufficio Tributi del Comune di ..... indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:
..... Sportello clienti
..... Numero verde/call center
..... Sito internet
..... Posta elettronica
..... Nessuna di queste

Servizio offerto
La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:
bassa alta
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
..... Qualità complessiva del servizio
..... Continuità nell'erogazione del servizio
..... Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti
..... Tempi di risposta alle richieste
..... Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene

Reclami
La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:
bassa alta

VISTO il D.Lgs 18/08/2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali"e ss.mm.ii;

PROPONE

Per i motivi espressi in premessa che qui si intendono integralmente richiamati

◊ Di adottare la "Carta dei servizi relativa al Servizio Idrico Integrato, allegata al presente atto a farne parte integrante e sostanziale.

◊ Di dichiarare la presente immediatamente esecutiva.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE N. 137 DEL 04/12/2015

Parere in ordine alla regolarità tecnica: Favorevole/~~Contrario per i seguenti motivi~~:
.....
.....
.....
.....

Li, 02-12-2015

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Parere in ordine alla regolarità contabile: Favorevole/~~Contrario per i seguenti motivi~~:
.....
.....
.....
.....

Li, 02-12-2015

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO