



COMUNE DI CASTEL DI LUCIO
PROVINCIA DI MESSINA

N. 30 Reg. Delib. del 04/03/2014

**COPIA
DI DELIBERAZIONE
DELLA GIUNTA COMUNALE**

OGGETTO: Approvazione Carta del Servizio Idrico Integrato.

L'anno **duemilaquattordici**, il giorno **quattro** del mese di **marzo** alle ore **14,05** e seguenti, nella Casa Comunale e nella consueta sala delle adunanze, in seguito ad invito di convocazione, si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei Signori:

COGNOME E NOME	CARICA	PRESENTI	ASSENTI
1) FRANCO GIUSEPPE	Sindaco	X	
2) MAMMANA MICHELANGELO	Vice Sindaco		X
3) OIENI MARIA GIUSEPPA	Assessore	X	
4) NICOLOSI FEDELE ANDREA	Assessore	X	
5) ALBERTI PLACIDO	Assessore	X	

Assume la Presidenza il SINDACO arch. Giuseppe Franco;

Partecipa il Segretario del Comune Dr. Pasquale Li Voti;

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione avente ad oggetto "Approvazione Carta del Servizio Idrico Integrato";

Considerato che la stessa é corredata dei pareri e della attestazione prescritti dagli art. 53 della legge 8 giugno 1990, n.142, come recepita dalla L.R. n. 48/91 e modificata dall'art. 12 comma 1° della L.R. n. 30/2000, favorevolmente resi dai responsabili degli uffici competenti, ed allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

Visto il vigente O.A.EE.LL. della Regione Siciliana;

Vista la L.R. n. 44/1991;

Vista la L. n. 142/1990 nonché le LL.RR. n. 48/1991 e n. 30/2000;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000;

Con voti favorevoli unanimi espressi in forma palese

DELIBERA

Approvare la proposta di deliberazione avente ad oggetto "Approvazione Carta del Servizio Idrico Integrato", allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, ed in conseguenza adottare la presente deliberazione con la narrativa, le motivazioni di cui alla proposta stessa, ed il dispositivo che qui appresso si riporta e si trascrive:

- **DI APPROVARE** la "Carta del Servizio idrico Integrato" del Comune di Castel di Lucio, composta da n. 11 sezioni, allegata al presente atto a farne parte integrante e sostanziale.

LA GIUNTA COMUNALE

Su proposta del Presidente, stante l'urgenza di provvedere in merito al fine di dotare quanto prima l'ente di un'importante strumento a tutela dei diritti degli utenti, con voti favorevoli unanimi espressi in forma palese

DELIBERA

Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva.

Esauriti gli argomenti all'o.d.g. il Presidente alle ore 14,15 dichiara chiusa la seduta.

COMUNE DI CASTEL DI LUCIO PROVINCIA DI MESSINA

PARERI

Ai sensi dell'art.53 della Legge n. 142 del 08/06/90, recepito dalla L.R. n. 48 del 11/12/91, modificato dall'art. 12 comma 1 della L.R. 30/2000, e attestazione della copertura finanziaria art. 13 L.R. 44/91

SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

Presentata da l'ASS. RE AL BILANCIO

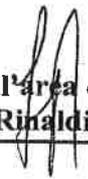
OGGETTO: Approvazione Carta del Servizio Idrico Integrato.

IL PROPONENTE


Area Contabile

Per quanto concerne la **regolarita' tecnica** si esprime parere **favorevole**

Li 04/03/2014

Il Responsabile dell'area contabile
(Rag. F. Rinaldi)


UFFICIO RAGIONERIA

Per quanto concerne la **regolarita' contabile** si esprime parere **favorevole**

Li 04/03/2014

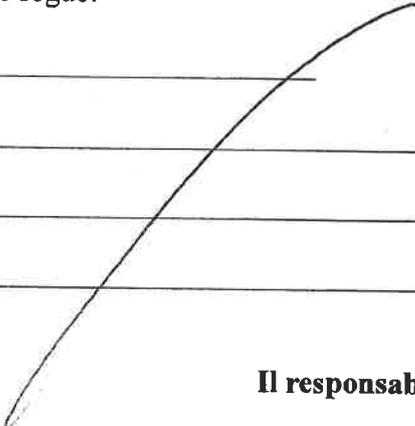
Il Responsabile dell'area contabile
(Rag. F. Rinaldi)


Ai sensi dell'art. 55 della L. 142/90, recepito dalla L.R. 48/91 e art. 13 L.R. 44/91,

si attesta la **copertura finanziaria** come segue:

Interventi di bilancio: _____
Somma disponibile _____
Impegnare _____
Differenza _____

Li 04/03/2014

Il responsabile del servizio finanziario
(Rag. F. Rinaldi)


OGGETTO: Approvazione Carta del Servizio Idrico Integrato.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

Premesso che:

- con D.P.C.M. del 29.04.1999 è stato adottato uno schema per la predisposizione della 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 è adottata 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;
- detto documento, finalizzato all'erogazione di un servizio a tutela dei diritti dei consumatori, in conformità alle esigenze sopra richiamate, fissa anche i principi ed i criteri per l'effettuazione di un servizio che miri alla qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, nonché al miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;

Visti:

- l'art. 11, co. 1, del D.Lgs. n. 286/1999 ai sensi del quale i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti;
- il decreto legge n. 201/2011 convertito con modificazioni nella legge n. 214/2011, con il quale sono state attribuite all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (A.E.E.G.) anche le competenze in materia di servizi idrici;
- l'art. 1 della L.R. n. 2 del 09/01/2013;

Ritenuto, pertanto, necessario adottare la Carta dei Servizi di questo Comune riferita ai Servizi Idrico Integrato;

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

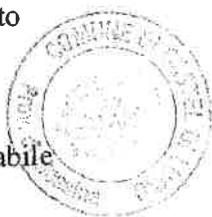
VISTO l'O.EE.LL. vigente nella Regione Sicilia;

PROPONE

1. di approvare la "Carta del Servizio idrico Integrato" del Comune di Castel di Lucio, composta da n. 11 sezioni, allegata al presente atto a farne parte integrante e sostanziale

Il Responsabile del procedimento
(Rag. Raffaella Rinaldi)

Il Responsabile dell'Area Contabile
(Rag. Franca Rinaldi)



IL PROponente



Comune di Castel di Lucio
Provincia di Messina

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 30 del 04/03/2016

INDICE

1. PRESENTAZIONE	pag. 3
2. L'ENTE E I SUOI SERVIZI	pag. 3
3. TUTELA DELL'UTENTE	pag. 4
4. RECLAMI	pag. 5
5. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	pag. 5
6. QUALITÀ DEL SERVIZIO	pag. 7
7. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO	pag. 7
8. RESOCONTO ANNUALE	pag. 8
9. RIMBORSI ED INDENNIZZI	pag. 9
10. TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA	pag. 9
11. DISPOSIZIONI FINALI	pag. 9

1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune di Castel di Lucio e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal comune e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Comune di Castel di Lucio.

Più nello specifico, la carta del servizio idrico integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che il Comune di Castel di Lucio si impegna a rispettare e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

2. L'ENTE E I SUOI SERVIZI

Il Comune di Castel di Lucio con sede in Via Salvo D'acquisto n. 1 - 98070 Castel di Lucio (ME) gestisce il servizio di captazione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili ed industriali mediante strutture proprie.

Provvede alla captazione dell'acqua dalle sorgenti site nelle Contrade Scifo, Marcataro, Pasquale, Valle Cuba, Torricella e Pantanazzi..

I serbatoi di accumulo in atto utilizzati sono 6, e si trovano siti in Contrada Pasquale con una capienza di circa 1.100 mc.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a. **uso domestico;**
- b. **uso non domestico**, (scuole, caserme, centri sportivi, ecc.) e le utenze che utilizzano l'acqua per qualsiasi uso idropotabile nei locali destinati ad attività industriale, commerciale, (anche magazzini), artigianale, di altro settore terziario, turistico-ricettiva;
- c. **uso temporaneo e/o forniture straordinaria:** Per l'uso temporaneo la somministrazione può essere concessa nei seguenti casi:
 - Cantiere;
 - svolgimento di iniziative sociali, culturali e ricreative;
 - erogazione di acqua da appositi punti di attingimento per soddisfare esigenze potabili e/o igienico sanitarie particolari.
- d. **uso agricolo zootecnico**, con l'assoluto divieto di uso irriguo.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce :

- a. **agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.**

Il Comune di Castel di Lucio nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Comune erogatore del servizio garantire un servizio regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata.

Le utenze che, per loro natura, richiedono continuità del servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato, autonomo, impianto di riserva, realizzato a norma di legge.

Qualora si dovessero verificare dei disservizi per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti, il Comune si impegna a limitare al minimo i tempi di interruzione. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso di interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Partecipazione

L'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune erogatore del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Cortesia

Il Comune di Castel di Lucio si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

L'erogatore del servizio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'erogatore del servizio pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

3. TUTELA DELL'UTENTE

Accessibilità al servizio

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

- **Ufficio tributi:** aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

Telefono: 0921384032 interno 3 – fax: 0921384222

e-mail: tributi@casteldilucio.eu

- **Ufficio tecnico:** aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

Telefono: 0921384032 interno 4 – fax: 0921384222

e-mail: utc@casteldilucio.eu

- **Sito internet:** www.casteldilucio.eu

Le attività relative al servizio idrico integrato sono assicurate altresì nella giornata di sabato e domenica dalle ore 6,00 alle ore 12,00.

Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Gli utenti possono chiamare il numero 0921384032 interno 3 (Ufficio Tributi) o interno 4 (Ufficio tecnico) dal Lunedì al Venerdì compreso (festivi esclusi) dalle ore 08,00 alle 14,00 e martedì e giovedì pomeriggio dalle 15,00 alle 18,00.

Telefonicamente è possibile:

- Richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacci;
- Richiedere preventivi;
- Richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
- Richiedere appuntamenti;
- Segnalare anomalie;
- Comunicare le letture dei contatori dell'acqua.

I tempi di attesa, medi e massimi, dell'utente agli apparecchi telefonici si prevedono pari rispettivamente a 3 e 5 minuti. Il Comune di Castel di Lucio risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente (farà fede la data in cui la richiesta è pervenuta al protocollo del Comune).

Rispetto degli appuntamenti concordati

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

Tempi di preavviso di interventi programmati e durata

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune di Castel di Lucio, avviserà di norma gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici.

Crisi idrica

Nel caso di scarsa disponibilità delle sorgenti, l'erogazione dell'acqua potrà essere disciplinata con apposito specifico provvedimento, che potrà prevedere, anche in relazione alle caratteristiche degli impianti ed alle esigenze dei servizi, sia la suddivisione del territorio comunale in zone, che l'erogazione dell'acqua ad ore alternate, o la parziale sospensione di qualsiasi fornitura.

4. RECLAMI

Il Comune assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami presentati per iscritto dai cittadini.

I tempi di riscontro ai reclami vengono rilevati in modo sistematico e oggi il Comune è in grado di rispettare i seguenti termini:

- a) risposte che non richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 15 giorni lavorativi;
- b) risposte che richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 20 giorni lavorativi

Il personale del Comune è comunque a disposizione dei cittadini per fornire informazioni e risposte per le vie brevi.

5. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono standard relativi al rapporto contrattuale i tempi di prestazione di seguito indicati; gli stessi sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite

o già comunicate, il Comune di Castel di Lucio comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Il Comune di Castel di Lucio definisce i seguenti fattori di qualità :

Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto

È il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il preventivo contiene:

- Corrispettivi con componenti di costo;
- Documentazione necessaria per l'attivazione del servizio;
- Schema di contratto di fornitura.

Livello di qualità: 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura, compresa l'installazione del contatore, nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: 10 giorni lavorativi dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Attivazione e riattivazione della fornitura

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione nei casi di subentro.

Livello di qualità: 5 giorni lavorativi per l'attivazione e 5 giorni lavorativi per la riattivazione.

Cessazione della fornitura

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

Allacciamento alla fognatura

È il tempo massimo espresso in giorni lavorativi 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: 22 giorni lavorativi dalla richiesta.

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene almeno tre volte l'anno, ed è rilevata dal personale incaricato del Comune.

Qualora gli incaricati risultassero impossibilitati ad accedere alla lettura del contatore, d'ufficio verrà attribuito un consumo medio annuo calcolato sul consumo dei tre anni precedenti da riportare in dodicesimi al momento della mancata lettura.

Rimane il diritto dell'utente di comunicare entro 15 gg. l'effettivo consumo.

In occasione della mancata lettura, l'incaricato del comune provvederà a rilasciare presso l'utenza apposito avviso dal quale decorrono i termini di cui sopra.

Qualora, effettuata la lettura del misuratore, venisse ravvisato una significativa variazione rispetto ai consumi effettuati dall'utente negli anni precedenti, l'utente verrà tempestivamente informato al fine di poter verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

Verifiche funzionalità del contatore

In qualsiasi momento l'utente può chiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore.

Il Comune, gratuitamente, si impegna, tramite i propri dipendenti, a effettuare tale verifica. Nel caso si accerti un effettivo guasto il comune sostituisce il contatore e provvede a revisionare la fattura emessa sulla base della ricostruzione dei consumi del nuovo contatore, monitorato dal personale del comune per un periodo di tempo di 120 giorni. Nel caso in cui la verifica stabilisca che nessun guasto è imputabile al contatore l'utente dovrà versare quanto dovuto.

Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la misura del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. Il tempo massimo d'intervento per la verifica del livello di pressione, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 7 giorni lavorativi. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti, il Comune provvede immediatamente ad adottare le misure necessarie.

Il Comune comunica per iscritto all'Utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima.

6. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune di Castel di Lucio, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine raggiungere il soddisfacimento delle aspettative degli utenti. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

Le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile comprendenti i parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua, sono riportate nelle tabelle visionabili presso i competenti uffici Comunali.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete e sono effettuate nei luoghi e con la frequenza riportata nelle tabelle visionabili presso i competenti uffici Comunali.

7. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

Le tariffe applicate ai consumi idrici, il canone di fognatura, il canone di depurazione, nonché la quota fissa comprensiva di tariffa per nolo contatore e per altri diritti onerosi sono deliberate dall'ente nel rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia.

Per quanto riguarda i canoni di fognatura e di depurazione, essi saranno calcolati in misura direttamente proporzionale ai consumi rilevati

Le fatture sono emesse in base ai consumi reali rilevati dal personale incaricato del Comune o presunti, calcolati sulla base delle precedenti letture rilevate.

Il pagamento delle fatture del Servizio Idrico Integrato, viene effettuato in due soluzioni mediante versamento su conto corrente postale.

La fattura dovrà essere pagata entro i termini di scadenza indicati sulla stessa.

Nel caso in cui l'utente ritenga che vi siano degli errori nella fatturazione dei consumi, può rivolgersi agli uffici preposti del Comune, entro il termine della data di scadenza del pagamento della fattura. Dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, se non sarà necessario un sopralluogo

specifico, il competente ufficio comunale, provvederà al ricalcolo della fattura in questione, entro il termine di 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

Descrizione della fattura

Sulla fattura sono presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, consumi precedenti e consumi attuali, dettaglio per ogni voce di spesa elencata, nonché comunicazioni e notizie utili all'utente.

Si precisa che tra la data di ricezione della fattura e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario.

In caso di mancato pagamento il Comune di Castel di Lucio avvierà il procedimento utile per il recupero dei crediti, attraverso l'emissione di avvisi di pagamento a mezzo raccomandata o messo notificatore.

L'avviso di pagamento dovrà riportare la somma complessiva liquidata in bolletta e gli ulteriori importi dovuti, come di seguito specificati.

In caso di ritardato pagamento gli importi dovuti sono riliquidati come segue:

- Somme dovute per quota fissa, consumi idrici e canoni di fognatura e depurazione;
- Sanzione pari al 10% dell'importo della fattura;
- Spese postali;
- Interessi legali come per legge, maggiorati del 3% ai sensi dell'art. 1, comma 165 della L. n. 296 del 27/12/2006, calcolati sull'importo della fattura.

Qualora il contribuente provveda al pagamento entro 30 giorni dal ricevimento della notifica dell'avviso di pagamento, potrà godere della riduzione della sanzione, come appresso determinato:

- Somme dovute per quota fissa, consumi idrici e canoni di fognatura e depurazione;
- Sanzione pari al 3% dell'importo della fattura con un minimo di euro 5 (cinque);
- Spese postali;
- Interessi legali come per legge, maggiorati del 3% ai sensi dell'art. 1, comma 165 della L. n. 296 del 27/12/2006, calcolati sull'importo della fattura.

Decorsi 60 giorni dalla notifica dell'avviso di pagamento senza che l'utente abbia provveduto al versamento, sarà disposta la sospensione dell'erogazione dell'acqua. All'utente sarà in ogni caso comunicata con apposita nota raccomandata AR o a mezzo messo notificatore, la data di sospensione della fornitura dell'acqua.

8. RESOCONTO ANNUALE

Il Comune di Castel di Lucio predispone annualmente, entro il 31 marzo, un resoconto.

Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Il resoconto è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

Il Comune di Castel di Lucio è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo comunale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo;
- b) l'autore del reclamo;
- c) la data di invio della risposta motivata;
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- e) la soluzione del problema e la data della stessa;
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

9. RIMBORSI ED INDENNIZZI

Il Comune riconosce agli utenti che ne fanno richiesta un rimborso forfettario automatico di € 20,00 qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente allo stesso Comune, degli standard di servizio.

Le richieste di indennizzo, corredate da quanto può essere utile per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'ufficio preposto entro 30 giorni dell'avvenuta presunta inadempienza (fa fede il timbro postale o, in caso di recapito diretto, il protocollo di arrivo).

Riconosciuta la validità della richiesta il Comune accredita l'importo di cui sopra sulla prima bolletta utile, in caso contrario, ne da comunicazione scritta e motivata all'utente.

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute all'Utente entro 30 giorni da quando il Comune ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Il Comune di Castel di Lucio *non* è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali (gelo, nevicate, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica, alluvioni, smottamenti, terremoti, ecc.), scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;

- cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'incaricato del Comune di Castel di Lucio per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre il Comune di Castel di Lucio non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificassero disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dall'erogatore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

10. TEMPI DI PREAVVISO DI INTERVENTI PROGRAMMATI E DURATA

L'interruzione dell'erogazione, dovuta a lavori di manutenzione programmata è comunicata dal Comune ai cittadini almeno 24 ore prima, attraverso avvisi pubblici.

Nel caso di interruzioni non programmabili, dovute a guasti o ad altre cause di forza maggiore, il Comune tenderà a contenere la durata massima della sospensione in 12 ore; qualora per imprevisti non imputabili al Comune la durata tende a prolungarsi l'Ente tiene informati costantemente i cittadini dell'andamento della riparazione.

11. DISPOSIZIONI FINALI

La Carta dei servizi verrà pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente e viene messa a disposizione degli utenti sia in sede di sottoscrizione del contratto di fornitura sia nel caso ne facciano richiesta.

Gli Utenti saranno comunque e sempre portati a conoscenza delle eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi di cui l'Ente è dotato.

Il presente verbale, dopo la lettura, si sottoscrive per conferma

Il Presidente
Fto: G.Franco

L'Assessore Anziano
Fto: P.Alberti

Il Segretario Comunale
Fto: P.Li Voti

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale certifica che la presente deliberazione verrà pubblicata all'Albo Pretorio e all'Albo Pretorio on line del Comune il 19/03/2014

Li 18-03-2014

Il Segretario Comunale
P.Li Voti

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

che la presente deliberazione è stata trasmessa ai Capigruppo Consiliari il _____
con nota prot. N. _____

Li _____

Il Segretario Comunale
P.Li Voti

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 04-03-2014

è stata resa immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 12, comma 2, della L.R. 3/12/1991 n. 44
 è divenuta esecutiva il _____, decorsi dieci giorni dalla relativa pubblicazione all'Albo Pretorio e all'Albo Pretorio on line del Comune, ai sensi dell'art. 12, comma 1, della L.R. 3/12/1991 n. 44, come chiarito con circolare dell'Assessorato Enti Locali 24/03/2003 pubblicata su G.U.R.S. n. 15 del 05/04/2003.

Li 06-03-2014

Il Segretario Comunale
P.Li Voti

ATTESTATO PUBBLICAZIONE

Il presente atto è stato pubblicato all'Albo Pretorio e all'Albo Pretorio on line del Comune dal _____ al _____ col n. _____ del reg. delle pubblicazioni.

Li _____ Il responsabile della pubblicazione

Il Messo

CERTIFICATO DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione:

è stata pubblicata all'Albo Pretorio e all'Albo Pretorio on line del Comune per 15 giorni consecutivi, dal _____ al _____, come previsto dall'art. 11 della L.R. 44/91, giusta attestazione del Responsabile delle pubblicazioni albo on line e del messo comunale.

Dalla residenza Municipale, li _____

Il Segretario Comunale