

# CONSORZIO ACQUEDOTTO "VINA"

FRA I COMUNI DI PALMI, SEMINARA E MELICUCCA'

SEDE DI PALMI



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## ARTICOLO 1— PREMESSA E DEFINIZIONI

Il Consorzio Acquedotto Vina, gestore del servizio di distribuzione idrica per il territorio comunale, ha elaborato la "Carta del Servizio idrico integrato", che definisce gli impegni che il Consorzio assume nei confronti degli utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare sia la qualità dei servizi forniti che il rapporto con gli utenti. Essa è uno strumento operativo che ha per scopo di garantire a tutti i cittadini-utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente. Essa, inoltre, fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio e costituisce l'elemento integrativo dei contratti di fornitura, prefiggendosi il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Miglioramento della qualità dei servizi forniti:
  - continuità e regolarità dell'erogazione;
  - facilità nella stipula del contratto;
  - rapidità dei tempi di allacciamento;
  - correttezza nella misurazione dei consumi;
  - correttezza nella fatturazione dei consumi;
  - facilità nel pagamento delle bollette;
  - rapidità del ripristino del servizio in caso di guasto.
  
- Miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'ente fornitore:
  - completa ed accessibile informazione all'utente; -
  - norme di comportamento del personale.

La Carta del Servizio assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dell'ente gestore.

Il Consorzio provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della Carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni di categoria, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti e degli obblighi derivanti dalla Carta medesima. Si impegna altresì, a rendere disponibile all'utente la **Carta del Servizio Idrico**, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente medesimo.

Ai fini della presente carta si applicano le seguenti definizioni:

- "Servizio idrico integrato" è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- "Gestore" è il Consorzio Acquedotto Vina che ha la gestione del servizio di distribuzione idrica e di pubblica fognatura;
- "Utente" è il fruitore finale allacciato alla rete, di tutto o parte del Servizio Idrico Integrato, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato il contratto di utenza;
- "Standard di qualità" è il livello di qualità riferito alla prestazione da garantire all'utente.

**La presente carta si riferisce:**

**per il servizio di acquedotto**, ai seguenti usi potabili:

- a) Uso domestico, ovvero uso a scopo potabile ed igienico dei privati e delle pubbliche amministrazioni;
- b) Uso Industriale, ovvero uso a scopo di attività produttive, di trasformazione e **di lavorazione di beni e prodotti** nonché attività commerciali.

## **Ñ agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.**

### ARTICOLO 2- PRINCIPI FONDAMENTALI

I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici, e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità costi ed altri. Ma, si conviene, che un dato univocamente riconosciuto è il grado di soddisfazione dell'utente. Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di far valere i suoi diritti, ma anche per il Consorzio al fine di offrire servizi migliori:

#### I. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

- Le regole riguardanti il rapporto contrattuale fra l'Ente Gestore ed i propri utenti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il Consorzio si impegna ad assumere le più opportune iniziative per consentire un'adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di ufficio sia nei rapporti indiretti, da parte di utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali;
- Garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

#### 2. Imparzialità

Consorzio si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

#### 3. Continuità del servizio

- Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata;
- qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, per quanto possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo.
- In ogni caso il gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perchè siano limitati al massimo i disagi agli utenti e a predisporre misure alternative per la fornitura di acqua in caso di interruzioni protratte nel tempo.

#### 4. Partecipazione

- L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami, presso gli uffici accessibili al pubblico o sul sito internet del Consorzio e a ricevere in ogni caso una risposta;
- Per gli aspetti di relazione con gli utenti, il gestore garantisce la identificabilità del personale e individuano i responsabili delle strutture.

### 5. Cortesia

- Il Consorzio Acquedotto Vina si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti *le* opportune istruzioni.

### 6. Efficacia ed efficienza

- Il Consorzio Acquedotto Vina 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.

### 7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

- Il personale a diretto contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con essi una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza e a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'utente inutili attese e disagi. Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto contrattuale (lettere, contratti, fatture) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

## **ARTICOLO 3- INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

- Possono essere richieste al fornitore dell'acqua all'ingrosso, ovvero alla società mandataria della Regione Calabria, So.ri.cal s.p.a., anche per il tramite del gestore del servizio, la indicazione sulla corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge, con i valori caratteristici indicativi ed parametri relativi all'acqua distribuita;
- Il Consorzio è tenuto a fornire informazioni sulle procedure e sulle iniziative che possano interessarli e sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio;
- Attraverso il Regolamento di fornitura e distribuzione dell'acqua potabile, nonché tramite specifiche periodiche comunicazioni trasmesse agli utenti, l'ente erogatore del servizio, rende note le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le parti;

Comunica informazioni sulle procedure di pagamento delle fatture, sulle modalità di lettura dei contatori, nonché sulla periodicità delle fatturazioni;

Informa gli utenti circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;

Rende note, negli uffici accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;

Predisporre le procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;

Si avvale di servizi telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazione sui pagamenti, allacciamenti, etc);

In caso di inevitabili interruzioni per lavori programmati sulle reti, il gestore si impegna ad informare i cittadini interessati sulle cause del disagio ed i tempi di ripristino della normalità;

Assicura inoltre un servizio di informazione relativo al gestore ed alla generalità dei servizi; con la diffusione di materiale istituzionale di comunicazione integrata;

Si impegna altresì ad istituire il servizio di informazione in rete, predisponendo un sistema di comunicazione attraverso il proprio sito internet, dove è possibile inoltrare quesiti oppure avere direttamente risposte;

Assicura rapporti costanti con tutti gli organi di informazione del territorio;

Cura la funzionalità degli Uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo in particolare l'accesso dell'utenza per via telefonica e telematica;

Garantisce le modalità di accesso agli atti, in conformità a quanto disposto dalla legge 7 agosto 1990, n.241 e dal D.P.R. 27 giugno 1992, n.352, in quanto applicabili e per quanto previsto dai Regolamenti interni, nel rispetto delle vigenti norme sul trattamento dei dati personali ai sensi della legge 675/96 e successive integrazioni e modifiche;

Attua la vigente normativa in materia di autocertificazione (Legge 127/97 e DPR 403/99).

#### **ARTICOLO 4 - ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

Il Consorzio si impegna ad ampliare, per quanto possibile l'apertura al pubblico degli uffici preposti per lo svolgimento delle normali operazioni contrattuali. Allo scopo di agevolare l'utente è possibile, rivolgersi agli uffici consortili nei giorni e negli orari di seguito specificati:

- Servizio acquedotto con sede in Palmi alla Via Statale 18 Km. 485 telefono n. 0966/413030, esso è disponibile negli orari d'ufficio per informazioni sugli avvisi di pagamento\relativamente ai consumi idrici fatturati, per segnalazione guasti e per qualsiasi altra informazione inerente il contratto di fornitura idrica.
  - giorni di apertura al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 9,00 - 12,00 e martedì e giovedì ore 15,30 - 17,30.
- **e.mail/[info@acquedottovina.it](mailto:info@acquedottovina.it)** ;esso è disponibile negli orari di apertura al pubblico.

#### **ART. 5 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

##### **Ñ lettura del contatore**

La lettura del contatore avviene di norma due volte l'anno per ogni utenze, fatta salva l'accessibilità dei misuratori. Nel caso l'utente non sia reperibile al momento della lettura, è rilasciata una cartolina con indicazione del numero telefonico cui poter comunicare la propria autolettura.

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

#### **Ñ Fatturazione**

Il Consorzio emette di norma fatturazione trimestrale contenente il totale dei consumi ed il relativo corrispettivo contrattuale dovuto anche relativamente ad i canoni di depurazione e fognatura che riscuote per conto dei Comuni Consorziati, con pagamento Trimestrale alle scadenze indicate, tramite gli allegati bollettini di conto corrente postale, o tramite bonifico bancario. Essa è basata sulla rilevazione trimestrale da parte di personale del Consorzio, dei consumi registrati dal misuratore idrico in dotazione all'utente. In assenza di lettura da parte del personale del Consorzio, all'utente sarà applicata la media dei consumi degli anni precedenti.

L'utente elegge il domicilio nel luogo della fornitura o del recapito delle fatture ove richiesto;

#### **Ñ Trasparenza del documento di fatturazione**

Al fine di migliorare la leggibilità di fatturazione il Gestore si avvale del formato di stampa standard dei fogli A4, le informazioni in fattura devono essere chiare e scritte in linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta dell'interessato il Consorzio garantisce la possibilità di reindirizzamento (invio di copia delle bollette al recapito indicato dall'utente).

Il documento di fatturazione adempie agli obblighi posti dalle normative relative alla protezione dei dati personali.

In particolare alle informazioni relative all'importo, alla scadenza, al consumo e al periodo di fatturazione, verrà dato particolare rilievo grafico anche tramite l'utilizzo di caratteri facilmente leggibili.

#### **Ñ Rettifiche delle fatturazioni**

La fatturazione avviene con sistemi informatici ed è soggetta a controlli e verifiche. Qualora vengano evidenziati e/o commessi errori per difetto o per eccesso, si provvede d'ufficio alla correzione degli stessi ed alla emissione del corrispondente conguaglio *in* addebito o accredito, eventuali rimborsi saranno effettuati con accredito sulla successiva fatturazione. Nel caso in cui l'utente ritenga che vi siano degli errori nella fatturazione dei consumi, può rivolgersi agli uffici preposti del Consorzio, prima della scadenza del pagamento della fattura. Dopo gli opportuni accertamenti d'ufficio, se non sarà necessario un sopralluogo specifico, il competente ufficio consortile, si provvederà al ricalcolo della fattura in questione, entro il termine di trenta giorni dalla richiesta.

#### **Ñ Verifica del contatore**

In qualsiasi momento l'utente può chiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore. Il Consorzio, si impegna, tramite i propri dipendenti, a effettuare tale verifica. Nel caso si accerti un effettivo guasto il Consorzio sostituisce il contatore e provvede a revisionare la fattura emessa sulla base della ricostruzione dei consumi dell'utente, entro il termine di trenta giorni dalla richiesta, salvo ulteriori, specifiche, verifiche ed accertamenti, addebitando il costo di verifica e di fornitura del contatore, in caso di sostituzione.

#### **Ñ Ritardato pagamento e morosità**

Il pagamento della fattura deve essere effettuato integralmente entro il termine indicato nella stessa, ovvero alla scadenza delle rate previste, anche con modalità di pagamento on-line. Trascorsi almeno 90 giorni dalla scadenza della fattura il Consorzio provvede a costituire in

mora l'utente, mediante addebito ad avvenuto pagamento degli oneri accessori (penale ed interessi legali). Qualora rimanga l'insoluto, il Consorzio manderà il preavviso circa i termini e le modalità relativi alla eventuale sospensione della fornitura idrica. Ai fini di ridurre il più possibile l'evasione, il Consorzio prevede forme di pagamento rateizzato del debito, qualora l'utente ne faccia espressamente richiesta.

## ARTICOLO 6- CONTINUITA' DEL SERVIZIO

- Il Consorzio (gestore) fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie, per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati.
- Il Consorzio garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità per recepire tempestivamente segnalazioni di guasti che arrecassero pericolo per la pubblica incolumità.

## ARTICOLO 7 — INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
PREVENTIVAZIONE	Tempo massimo tra la data di ricezione da parte del Consorzio della richiesta documentata del cittadino e la consegna del preventivo al richiedente	n.10 gg. lavorativi
TEMPO DI ESECUZIONE DELL' ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO	Tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale e la data <i>del</i> completamento del servizio richiesto	n.20 gg. lavorativi
TEMPO PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	Tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e la sua attivazione	n.20 gg. lavorativi
TEMPO PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	Tempo massimo tra la data del ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura	n.20 gg. lavorativi
TEMPO PER LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITA'	Tempo massimo per la riattivazione della fornitura all'utente moroso che provvede al saldo dei pagamenti insoluti	n.1 gg. lavorativo
TEMPO DI ESECUZIONE PER L' ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	Tempo intercorrente fra la data di definizione del contratto e la data di completamento dell'intervento richiesto	Servizio espletato dai Comuni Consorziati Palmi-Seminara e Melicuccà

## Riepilogo degli Standard generali

Indicatori di qualità	Standard
Tempo medio di attesa agli sportelli	5 minuti
Tempo di attesa al telefono	2 minuti
Fascia di puntualità per gli	1 ora
Appuntamenti concordati	
Fatturazione consumi acquedotto, fognatura E depurazione	Trimestrale
Modalità di pagamento Bollette	Bollettino postale: c/c Postale n. 14795892 Bonifico presso la tesoreria Consortile UBI Banca Carime Agenzia di Palmi(RC) <b>IBAN: ITH17030678149000000010261</b>
Gestione morosità	vedere descrizione procedura
Tempo di risposta alle richieste scritte	30 giorni
Tempo di risposta reclami	30 giorni
Corresponsione indennizzo	60 giorni dal giorno successivo alla presentazione della domanda da parte dell'Utente

## ARTICOLO 8 — DISPOSIZIONI FINALI

- La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta alle Associazioni degli Utenti dei Consumatori del Servizio, allegate nella tabella sotto riportata, previa adozione della stessa. Le Associazioni potranno, eventualmente, proporre modifiche e/o integrazioni..

- Essa entra in vigore a decorrere dalla pubblicazione della stessa sul sito istituzionale dell'Ente.

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

1. A.I.A.B.CALABRIA  
22, Via Monte Bianco - 89035 Bova Marina (RC) tel: 0965 764992
2. ADICONSUM TERRITORIALE DI REGGIO CALABRIA ASSOCIAZIONE CONSUMATORI  
6, Via Dei Correttori - 89127 Reggio Di Calabria (RC) tel: 0965 26931
3. CGIL INCA CENTRO ZONA  
Via Bellini - 89013 Gioia Tauro (RC) tel: 0966 52396
4. CITTADINANZA ATTIVA CALABRIA  
23, Via Famiglie Azzarello - 89018 Villa S. Giovanni (RC) tel: 0965 795544
5. CONSUMATORI TELEFONO BLU TUTELA CONSUMATORI  
1/A, Via Dei Correttori - 89127 Reggio Di Calabria (RC) tel: 0965 020627
6. LICONTI ANNA MARIA AVV.



- 42, Via Vittorio Veneto - 89123 Reggio Di Calabria (RC) tel: 347 7079090
7. MONDO CONSUMATORI REGGIO CALABRIA CITTA METROPOLITANA  
77, Via Manfroce Nicola - 89122 Reggio Di Calabria (RC) tel: 0965 46634
8. SEDE CISL DI LOCRI  
28, Via Firenze - 89128 Reggio Di Calabria (RC) tel: 0964 22443
9. SEDE CISL DI REGGIO CALABRIA  
6, Via Dei Correttori - 89127 Reggio Di Calabria (RC) tel: 0965 27173
10. UNIONE CONSUMATORI - DELEGAZIONE DI LOCRI-SIDERNO  
Via Matteotti - 89044 Locri (RC) tel: 331 9260742