



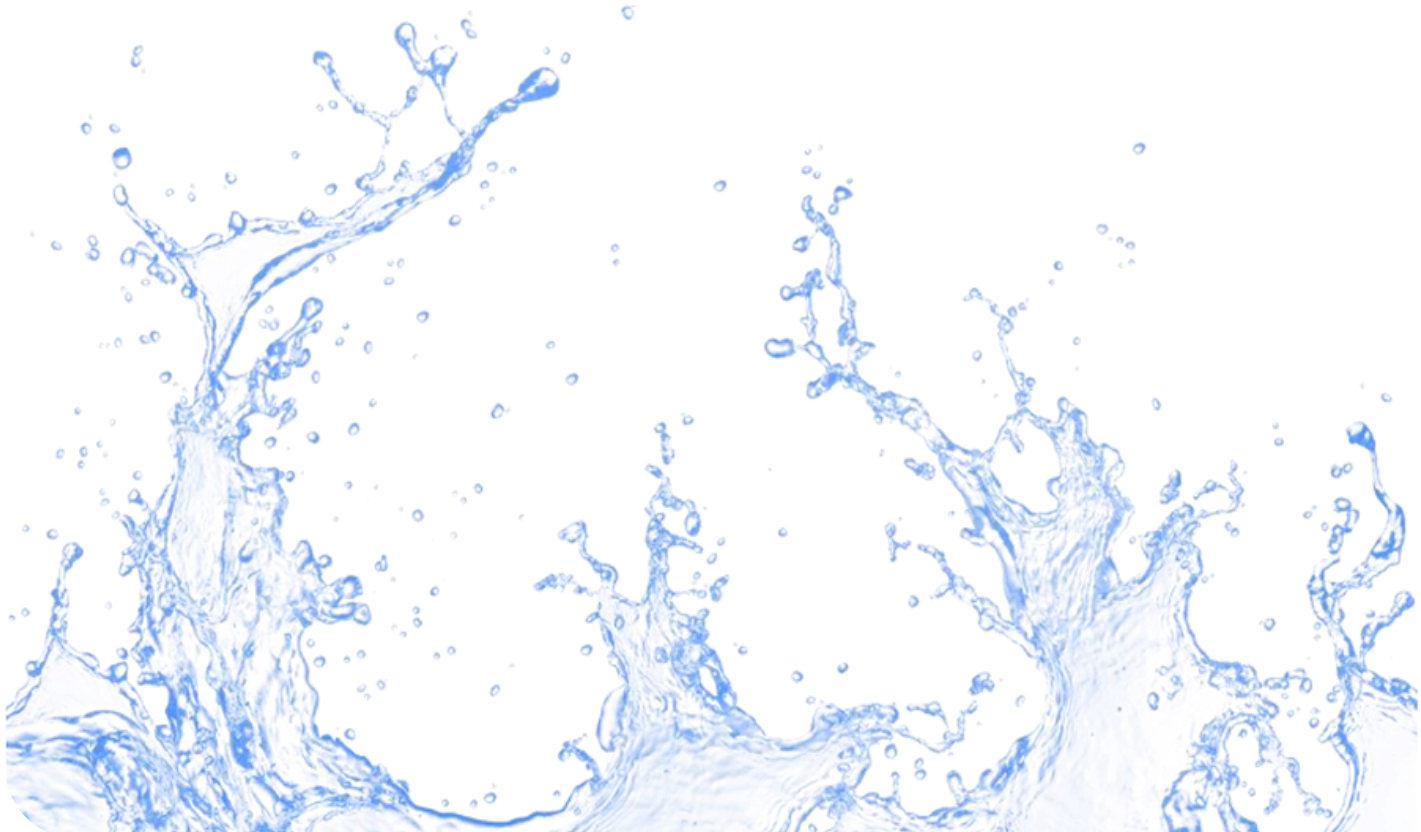
COMUNE DI FRANCIKA



CARTA DEL SERVIZIO

IDRICO INTEGRATO

Approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 19 del 12/08/2022



Indice

PRESENTAZIONE	4
COS'È LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	4
COME OTTENERLA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	5
CONTINUITÀ	5
PARTECIPAZIONE	5
EFFICIENZA ED EFFICACIA	5
CORTESIA.....	6
FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD.....	6
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO E FOGNARIO.....	7
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA IDRICA O ALLACCIO FOGNARIO	7
TEMPO PER L'ATTIVAZIONE, LA RIATTIVAZIONE OVVERO SUBENTRO E VOLTURA DELLA FORNITURA IDRICA	8
TEMPO PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	9
PERMESSO DI ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	9
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO.....	9
PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLO SPORTELLO	9
SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O TELEMATICA	9
DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO	9
FACILITAZIONI PER ALCUNE CATEGORIE DI CLIENTI.....	10
TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO	10
TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE E DI RICHIESTA DI INFORMAZIONE	10
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE:.....	11
TARIFFE E STRUTTURA DEI CORRISPETTIVI	11
FATTURAZIONE E PERIODICITÀ.....	12
TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA.....	13
TERMINE PER IL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA.....	13
RATEIZZAZIONI DEI PAGAMENTI	13
MOROSITÀ - RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	14
VERIFICA DEL CONTATORE.....	14

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	15
TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI SUL SERVIZIO ACQUEDOTTO	15
CRISI IDRICA DA SCARSITÀ	15
CRISI QUALITATIVA	15
RISPETTO DEI LIMITI IMPOSTI RELATIVI ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA	15
PORTATA DI ESERCIZIO.....	16
RAPPORTI CON GLI UTENTI E TUTELA	17
VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	18
ALLEGATO 1 – TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI.....	19
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	21
GLOSSARIO.....	22
CONTATTI.....	27

Presentazione

Cos'è la Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato è lo strumento con il quale il Comune di Francica (di seguito denominato anche “Gestore”) si impegna a garantire i diritti degli utenti del servizio idrico integrato (di seguito S.I.I.) ed è parte integrante del contratto di fornitura. È una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto con i cittadini, che possono così verificare il rispetto degli obblighi assunti, presentare osservazioni e formulare giudizi sul modo di gestire il servizio da parte del Gestore. La Carta rappresenta la base per instaurare un rapporto leale con le varie associazioni di difesa dei consumatori, da considerare non antagoniste ma partner nella gestione ottimale del servizio. Per il Comune di Francica la Carta del Servizio Idrico Integrato si inserisce in un quadro più ampio e articolato di attenzione ai cittadini e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

Ciò premesso, la presente Carta del Servizio Idrico:

- descrive i livelli di servizio che il Gestore garantisce ai cittadini, sia per quanto riguarda la qualità tecnica di progettazione, costruzione e gestione della rete e degli impianti di distribuzione, sia per quanto riguarda la qualità dei rapporti e delle prestazioni rese agli utenti;
- garantisce l'accesso alle informazioni sulle tariffe, sul contratto e sul servizio;
- stabilisce le modalità di sensibilizzazione degli Utenti del S.I.I. verso un risparmio della risorsa idrica attraverso un uso corretto della stessa;
- indica le modalità per segnalare gli eventuali disservizi.

La carta recepisce le direttive contenute nelle Delibere emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ridenominazione dell'AEEGSI, e si adegua automaticamente nel caso di modifiche nei contenuti che potranno intervenire per effetto di eventuali deliberazioni dell'ARERA.

Come ottenerla

Il Gestore si impegna a rendere disponibile agli utenti la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente medesimo (ai sensi del D.P.C.M. 29.04.99), secondo le seguenti modalità:

- scaricandola dal sito internet dell'ente: www.comune.francica.vv.it
- Richiedendo copia tramite mail ai seguenti indirizzi di posta: tributi@comune.francica.vv.it
tecnico@comune.francica.vv.it
- richiedendo copia presso l'Ufficio Tecnico del Comune di Francica – Piazza Municipio, 1 - 89851 Francica (VV);

Principi Fondamentali

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Gestore si impegna a conformare il proprio comportamento nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Il Gestore assicura l'accessibilità alle strutture e/o la disponibilità di consulenza specifica personalizzata per l'accesso ai servizi nei confronti degli utenti portatori di handicap.

A tale scopo il Comune, provvede a:

- pubblicare tutta la documentazione rilevante su un sito web accessibile;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli per le persone disabili, con patologie gravi e per le donne in stato di gravidanza;
- garantire, al fine di rafforzare i profili di sostenibilità per l'utenza finale e tenuto conto delle situazioni di morosità in cui potrebbero incorrere anche gli utenti generalmente "buoni pagatori", la rateizzazione del pagamento delle fatture di importo elevato (l'importo della fattura emessa deve superare dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi - rif. delibera 311/2019/R/idr).

Il Comune garantisce la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse zone del Comune e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Continuità

Lo svolgimento del servizio è continuo e regolare. Qualora per cause di forza maggiore dovessero verificarsi delle interruzioni, il Comune si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio e inoltrare reclami. Il diritto di accesso ai documenti aziendali viene regolato dalla normativa vigente.

Il Gestore favorisce la partecipazione dei cittadini, sia singolarmente sia attraverso associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio.

Efficienza ed efficacia

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

Le modalità di organizzazione del lavoro sono rivolte all'ottimizzazione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie per il conseguimento dei più elevati livelli di servizio.

Cortesia

Il Comune garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. In tal senso si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico che saranno tenuti a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi; essi sono tenuti, altresì, a presentarsi e rendersi identificabili, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard

Gli standard del servizio sono parametri che permettono di confrontare la qualità ed i tempi del servizio reso dal Gestore con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Il Comune di Francica definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Lo standard quantitativo può essere specifico o generale:

- **Standard specifico:** livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente (esempio di standard specifico: *numero di giorni occorrente per l'invio del preventivo per l'allaccio idrico a decorrere dalla data di richiesta da parte dell'utente*).
- **Standard Generale:** livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti (esempio di standard generale: *tempo medio di attesa agli sportelli*)

Se non specificato diversamente, gli standard sono espressi in giorni lavorativi, dunque compresi tra lunedì e venerdì inclusi, al netto delle festività e del giorno della festa patronale del Comune.

Gli standard qualitativi, invece, non fanno alcun riferimento diretto a valori misurabili quantitativamente, ma esprimono, ad esempio, una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (per esempio, *cortesie del personale*).

Gli standard espressi in giorni, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e gli adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/invio del sistema di protocollo del Comune. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore o cause imputabili all'utente o provocate da terzi o comunque non imputabili alla volontà del Comune e alla sua organizzazione.

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi...;
- cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- cause imputabili al gestore.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Comune di Francica comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio e a tale fine il Comune:

- verifica il rispetto degli standard specifici nell'istruttoria delle procedure amministrative in relazione agli indennizzi riconosciuti all'utenza;
- valuta gli standard generali nei limiti delle percentuali poste a riferimento (vedi tabella riassuntiva) acquisendo, con cadenza periodica, le valutazioni degli utenti sulla qualità dei servizi resi attraverso questionari e/o consultando le Associazioni dei consumatori.

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con eventuali analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti interventi di miglioramento della qualità dei servizi.

Inoltre, gli utenti possono far pervenire al Gestore i propri suggerimenti volti al miglioramento del servizio fornito.

Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario

Il tempo di preventivazione è calcolato come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune della richiesta dell'Utente e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Per richiedere un allaccio, il cittadino può presentare la richiesta attraverso i canali resi disponibili dal Comune (Ufficio Protocollo, PEC). In sede di richiesta, viene comunicata all'utente la documentazione necessaria per poter procedere all'attivazione della fornitura.

Il Comune provvede, quindi, sempre ad effettuare un sopralluogo, e a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo di attività tecnica necessaria e la somma che il cittadino dovrà pagare per ottenere il servizio.

Il Comune di Francica garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione per allaccio idrico e fognario in **20 giorni** lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico fatte salve eventuali cause esimenti).

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica o allaccio fognario

Il tempo di esecuzione dell'allaccio è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente (con conseguente sottoscrizione del contratto) e la data di completamento dei lavori da parte del Comune. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico o fognario è differenziato, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso. In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici delle condotte esistenti o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti.

Un lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice. Il Comune esegue l'allacciamento, ossia i lavori necessari per l'attivazione di una nuova utenza idrica, nei seguenti tempi:

- Esecuzione allaccio idrico che comporta esecuzione lavori semplici: 20 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).
- Esecuzione allaccio fognario che comporta esecuzione lavori semplici: 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

- Esecuzione allaccio idrico o fognario complesso: ≤ 45 gg. lavorativi (standard generale)

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad esempio acquedotto, fognatura, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede i tempi maggiori e comunque il preventivo di spesa per l'allacciamento verrà rilasciato entro 120 giorni.

Tempo per l'attivazione, la riattivazione ovvero subentro e voltura della fornitura idrica

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto o, in caso di realizzazione di nuovo allacciamento, tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della stessa.

Il tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente.

In particolare, si assume che a seguito di un nuovo contratto di fornitura:

1. attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio;
2. riattivazione ovvero subentro è la richiesta di ripristino dell'erogazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo (misuratore chiuso);
3. voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo (misuratore aperto).

I tempi di esecuzione dei servizi di cui ai sub) 1, 2 e 3 sono previsti in 10 giorni lavorativi.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente deve comunicare al Comune la autolettura del misuratore, corredata da fotografia del misuratore, che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente uscente, il Comune deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro quindici (15) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità (subentro per morosità), ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Comune ha facoltà di:

- a) richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi di legge, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura/subentro fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Comune medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo (es. appartenenza al medesimo nucleo familiare del precedente utente) l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto. L'Utente è tenuto a pagare i consumi, anche retroattivi al contratto, dalla data di occupazione dell'immobile.

La riattivazione ovvero il subentro che comportino modifiche della portata del misuratore sono trattate come richiesta di nuova fornitura necessitando, in tal caso, di un sopralluogo al fine di verificare la necessità di interventi per la posa del nuovo misuratore.

Il Gestore esegue le attività di cui sopra nei seguenti tempi: tempo per l'attivazione, riattivazione ovvero subentro fornitura senza modifiche alla portata del misuratore e voltura, 15 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta dell'Utente

La disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio a seguito della richiesta dell'utente, con chiusura del punto di consegna e/o di scarico e contestuale rilevazione della lettura. Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente deve garantirvi l'accesso. Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte dell'utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore. Il Comune esegue la disattivazione (disdetta) della fornitura in 20 gg. Lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico), dalla data di ricevimento della richiesta.

Nel caso in cui il Comune non riesca a fissare un appuntamento con l'Utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

Permesso di allacciamento alla pubblica fognatura

Il tempo di permesso di allacciamento fognario è il tempo intercorrente tra la data di richiesta documentata da parte dell'Utente e il momento del rilascio del permesso di allacciamento, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento. Il Comune di Francica rilascia il permesso di allacciamento alla fognatura pubblica in 30 gg. Lavorativi, in caso di lavori semplici o 45 giorni in caso di lavori complessi.

Accessibilità al servizio

Periodo di apertura al pubblico dello sportello

Gli Utenti possono effettuare tutte le operazioni e richiedere informazioni presso gli sportelli del Comune di Francica (Ufficio Tributi e Ufficio Tecnico) agli indirizzi e negli orari indicati sulle fatture e sul sito internet www.comune.francica.vv.it

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o telematica

Il Comune di Francica ha in progetto di mettere a disposizione dei Cittadini un servizio telefonico di assistenza e il proprio sito internet dal quale è possibile consultare: la Carta del Servizio Idrico Integrato, il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli comunali.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Gli Utenti possono pagare le bollette:

- presso gli uffici postali o bancari con addebito delle commissioni in uso;
- mediante bonifico;

- senza oneri tramite PagoPA.

In caso di smarrimento del bollettino si può richiedere attraverso uno qualsiasi dei canali di comunicazione copia della fattura e del relativo bollettino;

Facilitazioni per alcune categorie di Clienti

Il Comune di Francica riserva un'attenzione particolare alle persone anziane o con difficoltà motorie e, più in generale, a portatori di handicap debitamente documentati agevolando, ove possibile, l'accesso ai servizi e mediante percorsi preferenziali agli sportelli informativi. In particolare sono previsti:

- tempi più rapidi e procedure preferenziali per il ripristino del servizio per portatori di handicap e per cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

Tempi di attesa allo sportello

Allo sportello fisico l'Ufficio Servizio idrico Integrato e l'Ufficio Tributi del Comune di Francica garantiscono i seguenti standard:

- tempo massimo di attesa agli sportelli, ≤ 60 minuti - 95% delle singole prestazioni (standard generale);
- tempo medio di attesa agli sportelli: ≤ 30 minuti - media sul complesso delle prestazioni (standard generale).

Tali tempi potranno subire delle variazioni in aumento nei periodi di recapito della bollettazione e/o di attività di accertamento/verifica straordinarie in cui si registra un maggiore afflusso di contribuenti.

Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione e di richiesta di informazione

Il Comune di Francica risponderà per iscritto, qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

Il Comune, in caso di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e fornisce comunicazione per iscritto all'Utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo della fornitura.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente direttamente allo sportello in forma scritta o via email, la rettifica è effettuata entro 60 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza. Se la rettifica richiede la collaborazione dell'utente (per consentire eventuali verifiche presso l'utenza, fornire documentazione, ecc.) il termine è sospeso fino all'integrazione dei dati necessari. La restituzione di importi pagati in eccesso avviene mediante compensazione nelle bollette successive o rimborso in caso di disattivazione dell'utenza fatte salve eventuali compensazioni con altri tributi o importi a qualsiasi titolo dovuti al Comune.

Gestione del rapporto contrattuale:

Tariffe e struttura dei corrispettivi

Il Gestore del SII svolge un servizio che per sua natura ha un costo che viene assicurato grazie al pagamento di un corrispettivo da parte dei titolari dei contratti di utenza.

Il Gestore applica agli utenti le tariffe del SII secondo l'articolazione tariffaria approvata con delibera annuale e dall'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) territorialmente competente ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI) - Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017, ed approvate in via definitiva dall'ARERA.

In particolare, per le utenze domestiche i corrispettivi sono articolati secondo una struttura tariffaria che prevede:

- una quota variabile (euro/mc) che:
 - con riferimento al servizio di acquedotto risulta proporzionale all'utilizzo e modulata per fasce di consumo.
 - con riferimento al servizio di fognatura e al servizio di depurazione, risulta proporzionale al consumo (ma non modulata per fasce)
- una quota fissa (euro/anno) indipendente dal volume, quantificata e suddivisa per singola attività relativa al SII: acquedotto, fognatura e depurazione.

Per le tipologie di utenze ad uso industriale, commerciale e pubblico, ovvero diverse dal domestico e che recapitano in pubblica fognatura refluvo assimilato o assimilabile al domestico, i corrispettivi applicati sono articolati prevedendo:

- una quota variabile (euro/mc) che:
 - con riferimento al servizio di acquedotto, modulata per fasce di consumo sulla base dei volumi prelevati;
 - con riferimento al servizio di fognatura e al servizio di depurazione, risulta proporzionale al consumo (ma non modulata per fasce);
- una quota fissa (euro/anno) indipendente dal consumo e suddivisa per acquedotto, fognatura e depurazione.

Sui consumi, oltre all'articolazione tariffaria, sono applicate le componenti tariffarie di perequazione deliberate dall'ARERA ed applicate a tutte le utenze del servizio idrico integrato, a livello nazionale. Nello specifico, le componenti attualmente in vigore sono le seguenti:

- Componente UI1: in favore delle popolazioni terremotate, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura stabilita dall'ARERA;
- Componente UI2: per la promozione della qualità tecnica del SII, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura stabilita dall'ARERA;
- Componente UI3: per il finanziamento del Bonus Sociale Idrico nella misura stabilita dall'ARERA, addebitata agli utenti per il solo servizio di acquedotto, ad esclusione degli utenti diretti che beneficiano di Bonus Sociale Idrico e che sono intestatari di un contratto idrico;
- Componente UI4: per l'alimentazione e la copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della legge 221/2015, addebitata agli utenti dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura stabilita dall'ARERA.

Ulteriori eventuali componenti tariffarie di perequazione saranno applicate dal Gestore secondo quanto stabilito da successive disposizioni dell'ARERA.

L'articolazione tariffaria applicata e le componenti tariffarie di perequazione vengono riportati in fattura.

Agevolazioni per utenze deboli

Con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017, l'AEEGSI (ora ARERA) ha approvato il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico (TIBSI) per la fornitura di acqua agli utenti

domestici economicamente disagiati”, in base a quanto previsto dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016.

Il Bonus Sociale Idrico (BSI) erogato dal Gestore agli utenti domestici economicamente disagiati, secondo le disposizioni impartite da ARERA nel TIBSI, è calcolato applicando la tariffa agevolata al quantitativo minimo vitale di acqua (50 litri/abitante/giorno), determinato tenendo conto della numerosità della famiglia anagrafica (18,25 mc/anno per ogni componente del nucleo familiare).

Ai fini dell’ammissione al bonus sociale idrico, l’utente diretto (intestatario della fornitura idrica di residenza) o indiretto (che usufruisce di una fornitura condominiale di residenza) interessato deve presentare apposita richiesta presso il proprio Comune di residenza fornendo le informazioni e le certificazioni previste. Le condizioni di ammissibilità al BSI sono definite sulla base del livello dell’indicatore ISEE.

Si evidenzia che la richiesta di ammissione alla compensazione per la fornitura idrica deve essere presentata congiuntamente alle richieste per l’ottenimento del bonus sociale elettrico e/o gas.

Per gli utenti diretti beneficiari dell’agevolazione, il bonus sociale idrico è riconosciuto dal gestore direttamente in bolletta, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto, mentre per gli utenti indiretti mediante l’erogazione di un contributo una tantum, tramite accredito sul conto corrente o assegno circolare o bonifico domiciliato.

Per ulteriori informazioni in merito agli aventi diritto, alle modalità di presentazione delle richieste di ammissione alla compensazione per la fornitura idrica, ed alle modalità di erogazione del Bonus sociale idrico, è possibile visitare il sito internet dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it.

Fatturazione e periodicità

Il Comune di Francica procede con la fatturazione e l’emissione della fattura sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un’autolettura dell’Utente opportunamente validata, ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell’utilizzo dei dati relativi ai consumi dell’Utente, il Comune rispetterà il seguente ordine di priorità:

1. dati di lettura;
2. in assenza di dati di lettura utilizzerà i dati di autolettura;
3. in assenza di dati effettivi utilizzerà i dati di consumo stimati.

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell’anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, in base a quanto previsto dall’art. 38 dell’Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 (RQSII).

La periodicità di emissione delle fatture si articola come di seguito descritto:

- a. N° 1 fattura per ciascun anno, a titolo di acconto in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, con pagamento in un numero minimo di 3 rate, con riserva di procedere al conguaglio successivamente alla acquisizione dei dati relativi ai consumi effettivi;
- b. N° 2 fatture per ciascun anno, con cadenza semestrale, con pagamento in un numero minimo di 2 rate per ciascuna fattura con riserva di procedere al conguaglio successivamente alla acquisizione dei dati relativi ai consumi effettivi

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Ca “Consumo medio annuo”, di cui all’art. 10 del TIMSII (Deliberazione AEEGSI n. 218/2016).

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura necessari per la determinazione del coefficiente Ca (ad esempio per i nuovi contratti di fornitura), il gestore lo stima in base al valore di riferimento della tipologia di utenza, come da regolazione dell’ARERA pro tempore vigente.

La fattura può essere a conguaglio (su consumi reali), in acconto (su consumi stimati), ovvero prevedere una

parte a conguaglio e una in acconto.

Per le fatture in acconto saranno utilizzati i consumi stimati, determinati sulla base dei consumi storici più recenti dell'utente. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi d'acconto saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.

Con la prima fattura emessa a seguito di lettura reale del misuratore, sarà effettuato il conguaglio delle fatture in acconto, accreditando quanto stimato e ricalcolando i consumi dalla precedente lettura reale. In caso di cessazione dell'utenza e/o variazioni alle condizioni contrattuali originarie, il Gestore provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione.

Il conguaglio sarà effettuato con il criterio pro-die, ovvero rapportando le fasce di consumo annuali, su base giornaliera, al periodo temporale tra due letture effettive: il consumo calcolato per differenza tra le due letture verrà attribuito a ciascuna fascia, fino alla sua eventuale saturazione, partendo dalla prima; il consumo per fascia andrà quindi moltiplicato per la corrispondente tariffa.

Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa da parte di Comune di Francica.

Per l'emissione delle fatture su richiesta dell'utente, Il Comune garantisce un tempo di emissione della fattura pari a 45 gg. solari (standard specifico soggetto a indennizzo su richiesta dell'utente).

Termine per il pagamento della bolletta

Il termine per il pagamento della bolletta è stabilito dal Comune in almeno 30 gg. solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il termine per il pagamento pari a 30 gg. solari rappresenta uno standard specifico non soggetto ad indennizzo.

Rateizzazioni dei pagamenti

Ai Clienti con più di una bolletta non pagata, il Comune di Francica concede la possibilità di procedere al pagamento in maniera rateizzata previa stipula di apposito piano di rientro secondo le modalità previste nel Regolamento di Utenza e Condizioni di Fornitura del Servizio Idrico Integrato

La richiesta di rateizzazione di più bollette può essere avanzata recandosi allo sportello dell'Ufficio Tributi del Comune di Francica oppure inviando apposita istanza al Comune di Francica – Ufficio Tributi.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla costituzione in mora e ai recapiti del Gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del Comune da contattare in relazione al piano medesimo.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora;
- b) il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui al successivo Articolo 28, il Comune ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nei successivi art. 29 e 30, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Morosità - riattivazione della fornitura

Il pagamento della fattura deve essere effettuato integralmente entro la scadenza indicata sulla fattura stessa.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio. Il Comune di Francica, prima di procedere alla sospensione, sollecita l'Utente alla regolarizzazione della sua posizione nei modi indicati nel Regolamento di Utenza e Condizioni di Fornitura del Servizio Idrico Integrato.

Nei casi di sospensione della fornitura, l'Utente per poter ottenere la riattivazione dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento di quanto dovuto e sostenere i costi indicati nel sollecito. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute oltre le ore 13 nei gg. lavorativi sono trattate dal Comune come pervenute il giorno successivo. Il Comune garantisce un tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità pari a 2 gg. feriali (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Verifica del contatore

L'Utente può chiedere al Comune, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori. La verifica viene eseguita entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta. Alle operazioni di verifica potrà presenziare l'utente. In ogni caso l'utente dovrà essere avvisato in tempo utile della data in cui verrà effettuata la verifica.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%, il costo dell'intervento verranno addebitati in bolletta all'utente. In caso contrario il costo della verifica è a carico del Comune.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, il Comune procederà alla rettifica delle bollette secondi i criteri determinati nel regolamento.

Il Comune comunica il risultato della verifica all'Utente, qualunque sia l'esito, entro 30 giorni dalla stessa.

Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo e regolare nei limiti delle possibilità consentite dalla rete esistente.

Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi urgenti di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto

In caso di lavori programmati sulla rete che determinino interruzioni del servizio si fornisce preavviso con almeno 1 (un) giorno di anticipo tramite le modalità, tra le seguenti, ritenute più utili ed efficaci al fine di garantire la capillare informazione:

- comunicati stampa;
- mezzi muniti di altoparlante;
- sito internet.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Comune, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo alle autorità competenti le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

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

Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Comune può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza nel rispetto della normativa vigente.

Il gestore comunica altresì all'Autorità, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata a scopi potabili deve essere conforme a quanto previsto dal Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 e ss. mm. e ii..

Per verificare la buona qualità delle acque destinate al consumo umano, il Comune esercita controlli periodici, interni, in applicazione delle disposizioni di cui agli artt. 6, 7 e 8 del Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 e ss. mm. e ii..

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, il Comune esegue sistematici controlli.

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni sono concordati con l'Azienda Sanitaria Locale (ASL). Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano spetta all'ASL territorialmente competente.

Il Comune è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuiti in maniera chiara sul sito ufficiale dell'ente e presso gli uffici competenti del servizio.

Portata di esercizio

Il Comune garantisce una portata minima espressa in l/s (litri al secondo) per ogni singola unità immobiliare, riferita al punto di consegna che sarà stabilita dal Responsabile del Servizio competente e resa pubblica.

Il valore di portata è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione di competenza del Gestore all'impianto dell'Utente).

Rapporti con gli utenti e tutela

Il Comune di Francica considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri cittadini, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale degli uffici competenti è tenuto pertanto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un rapporto trasparente tra Comune e Cittadino ed a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Il Comune si impegna a razionalizzare, ridurre, semplificare ed informatizzare le procedure, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine.

Il Comune si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione delle procedure, degli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, delle modalità di fornitura del servizio, delle condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione dello stesso e delle loro modifiche.

Il Comune per garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce una sezione del sito internet del Comune (www.comune.francica.vv.it) dove è possibile ottenere informazioni sui servizi e scaricare copia dei documenti, indirizzi di posta elettronica dove è possibile inviare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- informa sulle agevolazioni esistenti;
- promuove le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- rende pubblici, divulgandoli sul proprio sito internet, i parametri qualitativi dell'acqua erogata.

Almeno una volta all'anno, entro il 31 Dicembre, il Comune predispose un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente gli indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella carta.

Casi di indennizzo

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico. L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

La presente Carta sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli utenti. Tali revisioni sono comunicate agli utenti attraverso gli strumenti di informazione indicati al capitolo "Rapporti con gli utenti e tutela".

Essendo la Carta elemento integrativo dei contratti di fornitura, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti in essa contenute s'intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

ALLEGATO 1 – Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Rapporto contrattuale

Indicatore	Tip. Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Comune, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. € 30,00
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Idem, c.s. Idem, c.s.
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluoghi	Specifico	20 giorni	Idem, c.s. Idem, c.s.
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore Idem, c.s.
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	30 giorni	Idem, c.s. Idem, c.s.
Tempo di esecuzione di lavori semplici		20 giorni	Idem, c.s. Idem, c.s.
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	45 giorni	Idem, c.s.
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	45 giorni	Idem, c.s.
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni	Idem, c.s.
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto o, in caso di realizzazione di nuovo allacciamento, tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della stessa. € 30,00
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Idem, c.s.
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del Comune. Idem, c.s.

Carta del Servizio Idrico Integrato

Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente.	Idem, c.s.
Tempo di rilascio del permesso di allacciamento alla pubblica fognatura	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricezione della richiesta documentata e il rilascio del permesso.	Idem, c.s.
Tempo di fatturazione, Per l'emissione delle fatture su richiesta dell'utente	Specifico	45 giorni	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa da parte di Comune di Francica.	Idem, c.s. su richiesta dell'utente
Periodicità di fatturazione	Specifico	Numero	1	per ciascun anno, a titolo di acconto in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, con pagamento in un numero minimo di 3 rate, con riserva di procedere al conguaglio successivamente alla acquisizione dei dati relativi ai consumi effettivi
		Numero	2	per ciascun anno, con cadenza semestrale, con pagamento in un numero minimo di 2 rate per ciascuna fattura con riserva di procedere al conguaglio successivamente alla acquisizione dei dati relativi ai consumi effettivi
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento sul misuratore da parte del Comune.	€ 10,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Comune e la data di riattivazione della fornitura da parte del Comune stesso.	€ 10,00

Accessibilità al servizio

Indicatore	Tip. Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Comune riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	30 minuti	Tempo medio intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.

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. Esso, così come definito nella deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 586/2012, contiene le definizioni utilizzate dai gestori del servizio nei rapporti contrattuali con l'utenza e nella fatturazione dei consumi. Il seguente glossario è aggiornato con le definizioni contenute nell'Allegato A alla deliberazione n. 655/2015/R/idr (RQSII).

Accettazione del preventivo – è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo.

Acquedotto – è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.

Addebiti/accrediti diversi – sono gli addebiti e/o 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.

Allacciamento idrico – è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto.

Appuntamento posticipato – è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore.

Atti autorizzativi – sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente.

Attivazione della fornitura – è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).

Autolettura – è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Autorità – è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95.

Carta dei servizi – è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII.

Cessazione – è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore.

Consumi fatturati – sono i consumi di acqua, espressi 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 rilevati – sono i consumi di acqua, espressi in metri cubi, compresi 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) e i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

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.

Contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono – è l’atto stipulato fra l’utente finale e il gestore per l’erogazione del servizio.

Data di invio

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, è la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, è la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, è la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

Data di ricevimento

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, è la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta;
- nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, è la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, è la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.

Dati di qualità - sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all’Autorità.

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.

Disattivazione della fornitura – è la sospensione dell’erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell’utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell’utente finale.

Ente di governo dell'ambito – è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.).

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.

Gestore – è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia.

Giorno feriale – è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.

Giorno lavorativo – è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi
Indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.

Indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

Lavoro semplice – è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti.

Lavoro complesso – è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Lettura – è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Livello di pressione – è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.

Livello o standard generale di qualità – è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali.

Livello o standard specifico di qualità – è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale.

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

Minimo contrattuale impegnato – è il quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze di tipologia altri usi, va corrisposto indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.

Misuratore – è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati.

Morosità – è la condizione 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 penalità e interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

Oneri di perequazione – sono gli addebiti a carico di tutti gli utenti del servizio, o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia, che 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.

Operatore – è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII.

Portata – è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.

Prestazione – è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore.

Punto di consegna dell'acquedotto – è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi.

Quota fissa – è la 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.

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Riattivazione – è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità.

Richiesta scritta di informazioni – è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito.

Richiesta scritta di rettifica di fatturazione – è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

Servizio idrico integrato (SII) – è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII.

Servizio telefonico – è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici.

Sportello fisico – è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.

Subentro - è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo.

Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi – è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo.

Tipologia d'uso potabile – come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Utenza condominiale – è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

Utente finale – è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

Voltura – è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Contatti

Comune di Francica

Piazza Municipio, 1

89851 – Francica (VV)

PEC Protocollo Generale: protocollo.francica@asmepec.it

Ufficio Tributi

Tel: 0963 375988

Email: tributi@comune.francica.vv.it

PEC: tributi.francica@asmepec.it

Ufficio Tecnico

Tel: 0963 502530

Email: tecnico@comune.francica.vv.it

PEC: tecnico.francica@asmepec.it

I giorni e gli orari di apertura potranno subire modifiche e a tal fine si rinvia alla consultazione degli stessi sul sito del Comune di Francica