Comune di Cagno

Provincia di Como

Carta del Servizio Idrico Integrato

acquedotto, fognatura e depurazione

INDICE:

1. PRESENTAZIONE 1
2. RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI 1
Riferimenti normativi 1
Definizioni 2
3. IL COMUNE ED I SUOI SERVIZI 2
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento 3
Continuità del servizio 3
Partecipazione, trasparenza ed informazione 3
Cortesia 4
Efficacia ed efficienza 4
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 4
4. TUTELA DEL CLIENTE 4
Accessibilità al servizio 4
Sportelli al pubblico 5
Richiesta informazioni per via telefonica/corrispondenza 5
Rispetto degli appuntamenti concordati 5
Continuità del servizio 5
Tempi di preavviso di interventi programmati e durata 6
Pronto intervento 6
Crisi idrica 6
5. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 6
Standard relativi al rapporto contrattuale 6
Preventivazione ed esecuzione per l'allacciamento all'acquedotto 7
Attivazione e riattivazione del servizio 7
Cessazione del servizio 7
Allacciamento alla fognatura 7
Rilevazione consumi 8
Verifiche funzionalità del contatore 8
Verifica del livello di pressione 9

6. QUALITÀ DEL SERVIZIO 9
Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile 9
7. RECLAMI 9
Reclamo verbale 9
Reclamo scritto 10
8. RESOCONTO ANNUALE 11
9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO 11
Descrizione della bolletta 11
10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI 12
11. GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI FORNITI 13
RIFERIMENTI E NUMERI UTILI 14

1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune e gli utenti del Servizio Idrico Integrato (SII): permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Comune rispetto all'erogazione del servizio 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 ed il Comune.

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 s'impegna a rispettare.

È previsto l'aggiornamento periodico della carta, con contestuale revisione degli standard. Tali aggiornamenti verranno tempestivamente resi pubblici attraverso la pubblicazione sul sito del Comune, www.comune.cagno.co.it, e tramite appositi avvisi presso gli sportelli per gli utenti.

La carta dei servizi può essere richiesta gratuitamente al Comune con le seguenti modalità:

- presso gli sportelli per gli utenti;
- telefonando all'ufficio acquedotto al n° 031.806050;
- scaricandola direttamente dal sito del comune www.comune.cagno.co.it;

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI

Riferimenti normativi

La Carta del Servizio Idrico Integrato è adottata ai sensi delle seguenti normative:

- L.R. n° 26, 12 dicembre 2003, "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche";
- D.L. n° 152, 11 maggio 1999, "Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/276/CE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifi che (D.L. n° 258/2000);
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- D.P.C.M., 4 marzo 1996, "Disposizioni in materia di risorse idriche";

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

- Legge n° 273, 11 luglio 1995, "Conversione in legge, con modificazioni del D.L. n° 163, 12 maggio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- D.P.C.M. n° 176, 18 maggio 1995, "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994, "Principi per l'erogazione dei Servizi Pubblici";

Definizioni

- Contratto di fornitura: l'atto stipulato fra l'utilizzatore della risorsa idrica ed il il Comune, in qualità di gestore dell'acquedotto, che impegna al rispetto del Regolamento di fornitura e distribuzione acqua potabile;
- Data di ricevimento: si intende sempre la data di protocollo di arrivo del Comune o la data di richiesta della prestazione presentata allo sportello o via fax;
- Gestore: Il soggetto che eroga il servizio nel rispetto delle norme, perseguendo obiettivi di efficienza efficacia ed economicità nonché di miglioramento della qualità ambientale;
- Standard di qualità: Livello di qualità che il Gestore si impegna a rispettare;
- Servizio Idrico Integrato, di seguito S.I.I.: l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- Tempi di adempimento: si intende il tempo necessario per adempiere a quanto previsto nei paragrafi successivi, fatte salve le sospensioni per cause di forza maggiore e comunque fatti non imputabili alla volontà del Gestore;
- Utente: La persona fisica o giuridica, utilizzatore del servizio, che abbia titolo legale per sottoscrivere il contratto con il Gestore.

3. IL COMUNE ED I SUOI SERVIZI

Il Comune gestisce autonomamente il Servizio Idrico Integrato, occupandosi sia dell'erogazione dell'acqua all'utenza, attraverso la rete acquedottistica, che della rete fognaria di conferimento delle acque reflue con la loro conseguente depurazione finale.

Il servizio è erogato a circa 875 utenze, comprendo tutto il fabbisogno della popolazione residente.

La rete acquedottistica si estende per circa 8.700 m, erogando circa 260.000 mc di acqua all'anno alle 875 utenze allacciate. A servizio della rete è presente un impianto di potabilizzazione che tratta l'acqua prelevata dai due pozzi di captazione presenti prima dell'immissione nella rete di distribuzione.

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

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

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

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal soggetto erogatore del servizio.

La fognatura è in prevalenza di tipo misto e si estende per circa 7.500 m, la linea delle acque meteoriche si sviluppa per un tratto di circa 600 m lungo la via Como e Odescalchi . Attraverso la rete fognaria vengono smaltite le acque reflue degli 871 utenti allacciati.

Le acque reflue vengono convogliate nell'impianto di depurazione gestito dal Comune di Cagno in convenzione con i limitrofi Comuni di Solbiate, Albiolo e Valmorea. L'impianto tratta circa 1.800 mc di acqua al giorno, di cui circa 500 mc/giorno del solo Comune di Cagno.

Il Comune 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.

Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario a 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 Comune si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione, trasparenza ed informazione

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 garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture.

L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

Cortesia

Il Comune 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

Il Comune 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

Il Comune pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

4. TUTELA DEL CLIENTE

Accessibilità al servizio

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

SERVIZIO	ACCESSO
Informazioni tecniche	**Ufficio Acquedotto c/o Ufficio Tecnico** indirizzo: Piazza Italia, 1 – Cagno (CO) apertura: Martedì 10.30-12.00 Giovedì 17.30-18.30 Sabato 10.00-11.00 telefono: 031.806050 fax: 031.807288 e-mail: ufficio.tecnico@comune.cagno.co.it
Informazioni su bollette e fatture	**Ufficio Tributi** indirizzo: Piazza Italia, 1 – Cagno (CO) apertura: dal Lunedì al Venerdì 10.00-13.00 Martedì 17.00-18.00 Sabato 09.00-12.00 telefono: 031.806050 fax: 031.807288 e-mail: tributi@comune.cagno.co.it
Sito internet	www.comune.cagno.co.it

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

Sportelli al pubblico

Gli sportelli aperti al pubblico osservano il seguente orario:

Ufficio acquedotto c/o Ufficio Tecnico comunale: Martedì 10.30-12.00
Giovedì 17.30-18.30
Sabato 10.00-11.00

Referenti :
Geom. Benfatto Alessandro – Responsabile del servizio tecnico
Geom. Bonomi Stefano

Ufficio Tributi comunale: dal Lunedì al Venerdì 10.00-13.00
Martedì 17.00-18.00
Sabato 09.00-12.00

Referente :
Deborah Turatton – Responsabile del Procedimento

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente 10 e 20 minuti.

Nei 5 giorni immediatamente successivi le bollettazioni potranno verificarsi picchi di presenze allo sportello.

Richiesta informazioni per via telefonica/corrispondenza

Gli utenti, al fine di ricevere informazioni sul servizio, possono chiamare i numeri indicati al paragrafo "Accessibilità al servizio" .

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici: medi e massimi risultano essere rispettivamente 5 e 10 minuti.

Il Comune risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo all'erogatore).

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale incaricato dal Comune concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 4 ore.

Continuità del servizio

Il Comune fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni , assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o interruzioni dell' energia elettrica non imputabili al gestore a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso.

In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Comune limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 48 ore, il Comune attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria, attivando il collegamento alla rete di emergenza alla rete acquedottistica consortile gestita in forma associata da Colline Comasche Erogazione S.r.l. di Olgiate Comasco.

Tempi di preavviso di interventi programmati e durata

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune avviserà gli utenti almeno 48 ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore.

Pronto intervento

Il Comune dispone di un servizio di Pronto Intervento e di un servizio di segnalazione guasti on-line attraverso il sito www.comune.cagno.co.it nella sezione "Segnalazione guasti".

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Comune informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando 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 delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

5. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Standard relativi al rapporto contrattuale

Sono standard relativi al rapporto contrattuale i tempi stabiliti per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Gestore.

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

I tempi di prestazione di seguito indicati 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 comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

Preventivazione ed esecuzione per l'allacciamento all'acquedotto

È il tempo massimo (espresso in giorni di calendario) intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. Il tempo sotto indicato si considera al netto dei giorni necessari all'utente per restituire l'accettazione del preventivo agli sportelli comunali e dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi

Livello di qualità: 30 giorni dalla regolarizzazione della domanda mediante pagamento del contributo di allacciamento.

Il preventivo contiene:

a) corrispettivi con componenti di costo;
b) documentazione necessaria per l'attivazione del servizio;
c) schema del contratto di fornitura.

Attivazione e riattivazione del servizio

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

Livello di qualità: 30 giorni per l'attivazione e 30 giorni per la riattivazione.

Cessazione del servizio

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

Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta.

Allacciamento alla fognatura

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

Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene 2 volte all'anno

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo. L'autolettura può essere comunicata al Comune consegnando la cartolina agli sportelli per l'utenza agli indirizzi indicati al paragrafo 4.

Verifiche funzionalità del contatore

L'utente, in contraddittorio con i tecnici incaricati dal Comune, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, inviando richiesta scritta ai recapiti indicati al paragrafo 4.

Il Comune, previo pagamento, da parte dell'utente, di un importo corrispondente a 200 mc. di acqua alla tariffa base oltre IVA per spese di sostituzione e verifica, dispone gli opportuni controlli.

Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'utente, è stabilito in 30 giorni.

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento.

Della verifica del misuratore sarà redatto apposito verbale da sottoscriversi anche dall'utente, o dal suo delegato. Qualora l'utente, od un suo delegato, non fossero presenti il Comune comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica.

Nel caso in cui la verifica dimostri un irregolare funzionamento a sfavore del Comune, l'utente sarà tenuto al pagamento delle ulteriori spese relative alle prove, se superiori all'importo corrispondente a 200 mc. di acqua alla tariffa base oltre IVA, oltre al consumo non fatturato calcolato su base annua.

Se la verifica dimostra un irregolare funzionamento a sfavore dell'utente, il Comune sosterrà le spese della verifica stessa e provvederà al rimborso delle eventuali errate fatturazioni per un periodo comunque non superiore ad un anno.

I rimborsi ed i recuperi di cui sopra verranno effettuati sulla base della media aritmetica degli scostamenti rispetto ai valori dei limiti di tolleranza ammessi e riscontrati durante la prova, calcolati per il periodo accertato di malfunzionamento e, comunque, non superiore all'anno.

Qualora la verifica comprovasse l'esattezza di funzionamento del misuratore il Comune provvederà ad addebitare all'utente tutte le spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica richiesta ed eccedenti l'importo corrispondente a 200 mc. di acqua alla tariffa base oltre IVA.

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna, tale verifica sarà effettuata entro 30 giorni dalla richiesta della stessa.

Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo paragrafo 6, il Comune provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, il Comune comunicherà all'utente i risultati della verifica.

6. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune, 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 della clientela. 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, posso essere richieste presso i competenti uffici comunali ai recapiti indicati al paragrafo 4.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione. I luoghi e la frequenza con cui vengono effettuati i controlli possono essere richiesti presso i competenti uffici comunali ai recapiti indicati al paragrafo 4.

7. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio.

Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

Reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso:

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

- Reclami di carattere tecnico:

  Ufficio Acquedotto c/o Ufficio Tecnico
  Piazza Italia, 1 – Cagno (CO)
  Martedì 10.30-12.00 / Giovedì 17.30-18.30 / Sabato 10.00-11.00

- Reclami su bollette e fatture:

  Ufficio Tributi
  Piazza Italia, 1 – Cagno (CO)
  dal Lunedì al Venerdì 10.00-13.00 / Martedì 17.00-18.00 / Sabato 09.00-12.00

Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare, anche via fax o e-mail ai recapiti di cui al paragrafo 4, al seguente indirizzo:

Comune di Cagno
Ufficio acquedotto
Piazza Italia, 1 – 22070 – Cagno (CO)

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso e presentati entro 8 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso dell'erogatore in caso di recapito diretto).

L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Comune decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno dell'ufficio.

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

8. RESOCONTO ANNUALE

Il Comune predispone annualmente un resoconto del servizio.

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 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. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 5.

Le fatture possono essere emesse in base sia ai consumi reali che ai consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. A seguito di lettura viene, poi, emessa una fattura di conguaglio.

Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, l'importo a credito verrà portato in detrazione nella prima fattura successiva.

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Descrizione della bolletta

Devono essere presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, meccanismo di composizione e spiegazione della tariffa, dettaglio della parte della tariffa di competenza del gestore proprietario della rete e degli impianti e della parte di competenza dell'erogatore, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura.

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato nel Regolamento dell'acquedotto.

Trascorso il termine di scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Comune costituirà il cliente in mora e provvederà ad inviare un sollecito di pagamento fissando i termini per la sospensione del servizio.

Trascorsi i termini di cui al sollecito il Comune potrà sospendere il servizio.

Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso e le spese di chiusura e riattivazione.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

In caso di contestazione relative al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture; in tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.

10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e al d.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e s.m.i..

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata per iscritto ai seguenti recapiti:

Comune di Cagno
Ufficio acquedotto
Piazza Italia, 1 – 22070 – Cagno (CO)
fax: 031.807288
e-mail: comune.cagno@pec.provincia.como.it

Il Comune deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

11. GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI FORNITI

Il Comune, anche attraverso degli incaricati esterni all'Amministrazione comunale, sottopone a monitoraggio ed a periodiche rilevazioni il grado di soddisfazione degli Utenti, valutandone eventuali variazioni con riferimento alle aspettative ed alle caratteristiche dei servizi erogati.

L'attività di rilevazione avviene, tipicamente, attraverso questionari, indagini, sondaggi, ricerche e interviste (anche telefoniche) ed ha per oggetto:

- la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni fornite relativamente al prodotto, ai servizi erogati e alle modalità di relazione tra il Comune e gli Utenti;
- l'organizzazione aziendale e il comportamento del personale, con particolare riferimento agli operatori del front-office;
- l'attivazione di nuovi servizi.

Per la valutazione del grado di soddisfazione vengono, inoltre, analizzati i dati, le informazioni e le statistiche relative al flusso dei reclami, alle segnalazioni pervenute ai numeri telefonici ed allo sportello per il pubblico.

Piazza Italia, 1 – Tel.: 031806050 – Fax: 031807288 –
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

RIFERIMENTI E NUMERI UTILI

COMUNE DI CAGNO

Piazza Italia, 1 – 22070 - Cagno (CO)
Tel: 031806050
Fax: 031807288
E-mail: servizi.generali@comune.cagno.co.it
PEC: comune.cagno@pec.provincia.como.it

UFFICIO ACQUEDOTTO

Piazza Italia, 1 – 22070 - Cagno (CO) c/o Ufficio Tecnico comunale
Tel: 031806050
Fax: 031807288
E-mail: ufficio.tecnico@comune.cagno.co.it

UFFICIO TRIBUTI

Piazza Italia, 1 – 22070 - Cagno (CO)
Tel: 031806050
Fax: 031807288
E-mail: tributi@comune.cagno.co.it

SEGNALAZIONE GUASTI

www.comune.cagno.co.it - SEZIONE: "*Segnalazione guasti*"