



**COMUNE di CASTELFRANCO in MISCANO**  
**PROVINCIA di BENEVENTO**

***CARTA dei SERVIZI IDRICI***

*Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n° 52 del 12-12-2019*

## PREMESSE

La Carta del Servizio Idrico fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto e i relativi standard di qualità che il Comune di Castelfranco in Miscano si impegna a rispettare.

La Carta del Servizio Idrico riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni e il giudizio sull'operato del comune di Castelfranco in Miscano. Le informazioni esposte rilevano i principi fondamentali da rispettare nella fornitura del servizio, le modalità di accesso al servizio stesso, e gli standard di qualità garantiti.

L'utente può verificare quanto scritto e, in determinati casi, chiedere un rimborso per il mancato rispetto delle prestazioni che sono state garantite. Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite gli strumenti di informazione previsti e, comunque, sarà possibile ottenerne copia presso gli uffici comunali e comunque dal sito Webistituzionale.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte dei servizi pubblici";

Legge 11 luglio 1995, n.273 "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n. 36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA (piano regolatore generale acquedotti), direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico, i livelli minimi che devono garantirsi agli utenti, nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";

Decreto Legislativo 03 aprile 2006, n.152 "Norme in materia ambientale" che nella Parte Terza riporta "Norme in materia di difesa del suolo e lotta alla desertificazione, di tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche".

Regolamento comunale della distribuzione dell'acqua potabile approvato con verbale di deliberazione del Consiglio Comunale n. 13 del 03.04.2001. Le Delibere ARERA (ex AEEGSI) n. 655/2015 (qualità contrattuale - RQSII), n. 218/2016 (misura - TIMSII), n. 917/2017 (Regolazione della Qualità Tecnica – RQTI)

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### Uguaglianza e imparzialità

I servizi erogati dal Comune di Castelfranco in Miscano sono finalizzati al soddisfacimento di bisogni essenziali degli utenti. Tali servizi pertanto sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Il Comune di Castelfranco in Miscano si impegna a:

- garantire parità di trattamento a tutti i cittadini residenti nel territorio comunale;

Il Comune di Castelfranco in Miscano nei comportamenti verso gli utenti, si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

### Continuità

È impegno del Comune garantire un servizio continuo e regolare. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti e alla qualità dell'erogazione del servizio, cause di forza maggiore. In ogni caso, il Comune adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato alle utenze.

### Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere e ottenere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami, può verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e collaborare con il Comune per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, viene garantita la riconoscibilità del personale e individuato il responsabile del Settore competente; chi opera a contatto con il pubblico è facilmente individuabile grazie al tesserino di riconoscimento, mentre nei contatti telefonici i dipendenti devono declinare le proprie generalità.

### Cortesìa

Il Comune si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti fornendo ai dipendenti opportuna formazione e adeguate istruzioni.

### Efficienza ed efficacia

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo perseguito dal Comune di Castelfranco in Miscano che adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune di Castelfranco in Miscano pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

## PRESENTAZIONE del COMUNE CASTELFRANCO in MISCANO

Il Comune di Castelfranco in Miscano, ente pubblico territoriale, ha la gestione diretta del servizio idrico integrato. Tra i suoi compiti istituzionali, tramite gli Uffici comunali, si occupa della progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria, di impianti di captazione, accumulo, sollevamento e di reti di adduzione, distribuzione, allacciamento afferenti il servizio idrico integrato.

### Il servizio acqua potabile

La fonte di approvvigionamento dell'acquedotto di Castelfranco in Miscano proviene, in parte dal Molise Acque e in parte da falda acquifera locale.

La verifica della qualità delle acque è estremamente accurata e viene garantita da controlli periodici nell'arco dell'anno, distinti tra controlli di routine sulla rete di distribuzione, di routine sulle sorgenti, di verifica e di controllo antiparassitari. I controlli vengono effettuati da un laboratorio esterno.

## ASPETTI GENERALI

Il Comune di Castelfranco in Miscano, in un'ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'utenza, fornisce le informazioni necessarie circa le modalità di prestazione dei servizi.

Le comunicazioni rivolte al singolo utente verranno effettuate all'indirizzo indicato in contratto, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite avvisi pubblici esposti nei luoghi pubblici e sul sito internet istituzionale.

### Relazioni con il pubblico

Il Comune di Castelfranco in Miscano fornisce notizie relative ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi da parte degli utenti

(documenti necessari per l'espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, tipologie), e in particolare:

- fornisce informazioni sui contratti in vigore, sui consumi fatturati e sulle modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informa sul meccanismo di composizione e variazione delle tariffe nonché di ogni variazione delle medesime e degli elementi che le hanno determinate;
- rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire ai clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- mette a disposizione degli utenti, sul sito internet istituzionale dell'Ente, le informazioni ed i modelli adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);

Con la fattura vengono fornite comunicazioni di carattere generale.

E' inoltre possibile indirizzare messaggi e richieste di chiarimento mediante posta elettronica; le risposte saranno inviate mediante posta elettronica agli utenti che renderanno disponibile il loro indirizzo e-mail.

### Attività di controllo acque

Il Comune di Castelfranco in Miscano, in particolare, assicura gli utenti della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge mediante messa a disposizione sul sito internet istituzionale, nella sezione "qualità dell'acqua destinata al consumo umano", i dati analitici dei principali parametri relativi all'acqua distribuita.

Per la salvaguardia e tutela dell'ambiente, nonché per garantire la sicurezza degli utenti, il comune di Castelfranco in Miscano si avvale di laboratori esterni ed esegue le attività di seguito descritte:

- attività di controllo dell'acqua potabile distribuita mediante **prelievi periodici** secondo il piano di campionamento redatto ai sensi del D.Lgs. 31/2001.

Tali controlli prendono in considerazione molti parametri chimici e microbiologici (vedi tabella seguente) sui punti più significativi della filiera quali sorgenti captate, serbatoi, vasche di accumulo e punti di rete.

PARAMETRI CHIMICI	PARAMETRI MICROBIOLOGICI
Colore	Batteri coliformi a 37°C
Odore	Conteggio delle colonie a 22°C
Sapore	Conteggio delle colonie a 37°C
Torbidità	Escherichia coli
Disinfettante residuo	Enterococchi
Concentrazione ioni idrogeno	
Conducibilità	
Ammonio	
Nitrito	
Nitrato	
Durezza	

Oltre ai controlli di routine dei parametri di cui alla tabella sopra riportata vengono effettuati anche controlli di verifica sulla qualità delle acque e controlli antiparassitari.

### Ricerca perdite

Nell'ambito di una manutenzione preventiva e di mantenimento, sono effettuate ricerche delle perdite di acqua lungo le condotte della rete di distribuzione al fine del loro progressivo contenimento ed eliminazione.

### Letture e verifica misuratori

I consumi vengono rilevati almeno una volta all'anno da parte di personale dell'Ente o di terzi regolarmente incaricati muniti di tesserino di riconoscimento, o direttamente dal cliente, se i contatori sono posizionati in proprietà privata.

Agli utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

## Carta dei Servizi Idrici (Rev. 12/2019)

La comunicazione della lettura da parte dell'utente può essere effettuata:

- mediante compilazione della scheda di autolettura;
- utilizzando l'apposita applicazione sul portale dell'ente.

L'utente può richiedere per iscritto al Comune di Castelfranco in Miscano la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Comune.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente per mezzo di risposta scritta. Ricontrato il difetto, le spese delle prove saranno a carico del Comune di Castelfranco in Miscano l'eccedenza del consumo contabilizzata verrà detratta in base alle indicazioni del nuovo contatore riferita ad un periodo non superiore ad un anno, tenendo conto delle eventuali modifiche giustificate dei consumi stessi.

Se invece la verifica comprovasse la precisione dell'apparecchio entro i limiti di tolleranza del 5 % in più o in meno con deflusso normale, tutte le spese delle prove saranno a carico dell'utente.

### Dichiarazione di impegno

La presente Carta fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico.

Il Comune di Castelfranco in Miscano assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta, al fine di poter aumentare e migliorare la qualità nell'erogazione dei propri Servizi anche tramite la partecipazione degli utenti.

Gli impegni assunti con questo documento rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con gli utenti.

### Modalità di esecuzione della gestione

Il Comune di Castelfranco in Miscano si impegna ad eseguire la gestione con una adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso e, in particolare, garantendo il controllo continuo delle opere e degli impianti.

Il Comune assicura la messa in atto di tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa, per assicurare che il sistema abbia un funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata.

### Piano di gestione delle interruzioni dei servizi

Il Comune di Castelfranco in Miscano si impegna a predisporre piani di emergenza per la gestione delle situazioni di crisi idrica da scarsità e qualità.

### Livelli minimi di servizio

L'Ente si impegna, in conformità a quanto stabilito dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g), della legge n. 36 del 1994, ad assicurare per i consumi domestici:

- una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna di 150 l/giorno per abitante, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;

Per usi civili non domestici e/o per gli usi industriali o agricoli vale quanto stabilito nel contratto di utenza.

### Standard di Qualità

Lo “standard” o “livello di servizio promesso” indica il valore prefissato da parte del Comune di Castelfranco in Miscano in relazione ad ogni “indicatore di qualità”.

“L’indicatore di qualità”, descrive il livello del servizio erogato, in corrispondenza a ciascun fattore di qualità.

Il “fattore di qualità” esprime gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell’utente.

Sono fissate tre tipologie di standard degli “indicatori di qualità” relativi a ciascun “fattore” considerato.

- **Standard generale** - quando bisogna valutare un fattore di qualità relativo ad un complesso di prestazioni, quantificabile tramite un opportuno indicatore di qualità misurato come valore medio. È cioè inteso dall’utente come parametro caratteristico della qualità del servizio offerto nella sua globalità.
- **Standard specifico** - quando bisogna valutare un fattore di qualità relativo ad una specifica prestazione resa dal Comune di Castelfranco in Miscano e sia misurabile tramite un opportuno indicatore di qualità espresso come soglia massima o minima. E’ quindi un parametro percepito dall’utente in modo immediato e diretto, ed è riferito ad una singola prestazione che può essere direttamente verificata dall’utente.
- **Standard qualitativo** - in corrispondenza di fattori di qualità espressi sotto la forma di assicurazione da parte del Comune di Castelfranco in Miscano al rispetto di specifici impegni assunti

Gli standard rimangono prefissati fino all’approvazione di nuovi standard migliorativi ridefinibili in base ad indagini periodiche condotte sui livelli di soddisfazione dell’utenza, su nuove esigenze emergenti, su possibili miglioramenti dei processi aziendali.

### Tempi del rapporto contrattuale

I tempi sono espressi in giorni lavorativi e decorrono, se non diversamente precisato, dalla data della richiesta del servizio da parte dell’utente.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario:

- per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- per superare impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal Comune di Castelfranco in Miscano, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori.

### Informazioni utili all'utente

Il Comune di Castelfranco in Miscano garantisce la costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessare gli utenti. Vengono adottati, in particolare, i seguenti strumenti:

- all'atto della stipula del contratto viene consegnato il documento "Condizioni generali di fornitura" e/o regolamenti di servizio, la Carta dei Servizi; tali documenti sono comunque sempre a disposizione presso gli sportelli dell'azienda aperti al pubblico;
- con la pubblicazione avvisi, si segnalano iniziative in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi, ecc.;
- mediante la diffusione di avvisi, o tramite altri strumenti di informazione appropriati, vengono comunicate eventuali interruzioni del servizio;

### Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti negli articoli successivi riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

### Opere di acquedotto - preventivi

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti devono pervenire all'Ufficio Tecnico Comunale.

A fronte della richiesta l'Ufficio elabora, sulla base del prezzario vigente, un preventivo, basandosi sulle informazioni fornite dall'utente stesso e su quelle raccolte nel corso del sopralluogo.

#### Tempo di preventivazione

Tempo massimo che decorre dalla richiesta del cliente alla spedizione del preventivo/fattura 10 giorni lavorativi.

Il tempo indicato si riferisce a preventivi forfetari per esecuzione di allacci idrici e fognari.

Per preventivi complessi (analitici) e/o con necessità di sopralluogo il tempo massimo è 20 giorni lavorativi.

### Esecuzione allacciamento nuova utenza

A seguito dell'autorizzazione all'allaccio, il Comune o lo stesso utente, nei casi in cui ricorrono le condizioni di cui all'art. 3 del Regolamento Comunale per la distribuzione dell'acqua potabile, procede alla realizzazione dell'allaccio.

#### Tempo di realizzazione allacciamenti.

A decorrere dalla data di acquisizione delle dovute autorizzazioni e, dove non necessarie, dalla data di accettazione del preventivo, i lavori per attivare la fornitura, esclusi i giorni utili all'esecuzione dei lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, dovranno rispettare il seguente standard:

- Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di attività a carico del cliente (autorizzazioni, scavi, ecc) 15 giorni lavorativi per allacci idrici, 20 giorni lavorativi per allacci fognari.

## Carta dei Servizi Idrici (Rev. 12/2019)

Il tempo indicato si riferisce a preventivi forfetari.

Per preventivi complessi (analitici) il tempo massimo è 60 giorni lavorativi. I tempi non contemplano eventuali adeguamenti di rete.

### Attivazione della fornitura

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione, fermo restando l'avvenuta stipula del contratto, dovrà rispettare il seguente standard:

#### Tempo di attivazione fornitura

Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento 5 giorni lavorativi. Sono compresi tutti i tipi di attivazione.

In caso di subentro contestuale alla disdetta (senza chiusura contatore) l'attivazione è immediata se non sono necessarie modifiche di potenzialità del contatore.

La lettura del contatore è a cura di chi dà la disdetta e di chi subentra.

### Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il tempo massimo entro cui il Comune di Castelfranco in Miscano provvede alla riattivazione della fornitura, nel caso di morosità, dalla data di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, è il seguente:

- Tempo massimo tra la data di pagamento degli arretrati da parte del cliente e la riattivazione della fornitura 2 giorni feriali;

I costi di riapertura sono a carico dell'utente.

### Cessazione della fornitura

Il tempo massimo entro cui il Comune di Castelfranco in Miscano provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, misurato in giorni dal ricevimento della richiesta del utente dovrà rispettare il seguente standard:

- Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del cliente e la disattivazione 7 giorni lavorativi.

### Fatturazioni

Le fatturazioni sono eseguite in acconto o a conguaglio a seguito di lettura del contatore. Il Comune di Castelfranco in Miscano effettua la lettura sistematica dei contatori presso gli utenti con una periodicità di cui alla Delibera AEEGSI n. 218/2016/R/idr. Il cliente può effettuare l'autolettura del contatore e comunicare i propri consumi.

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta.

La periodicità di emissione delle fatture, nonché eventuali variazioni dei piani di lettura e fatturazione vengono tempestivamente comunicati agli utenti.

L'utente può richiedere informazioni e chiarimenti sulle letture e sulle fatturazioni, direttamente agli uffici comunali o a mezzo telefono.

### Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, l'Ufficio preposto provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica delle fatture ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti, mediante conguaglio, nella fatturazione successiva dall'accertamento dell'errore o dalla acquisizione del reclamo dell'utente (entro 60 giorni).

### Morosità

Qualora l'Utente ritardi il pagamento di una o più fatture rispetto ai termini di scadenza, il Gestore applicherà i relativi interessi di mora, che verranno successivamente addebitati.

Decorsa la scadenza della bolletta senza l'avvenuto pagamento, il Gestore invia all'Utente un primo sollecito, accompagnato da un duplicato della fattura non pagata e al relativo Bollettino Postale, invitandolo a provvedere al pagamento della fattura scaduta o altrimenti a dare immediata comunicazione dell'avvenuto pagamento al Gestore, assegnando un tempo di 20 (15) giorni solari per il pagamento o per la comunicazione.

Qualora l'Utente non sani la morosità accertata entro tale termine, il Gestore provvede a diffidare formalmente ai sensi di legge l'Utente moroso, attivando la procedura di messa in mora con l'aggravio di spese e sanzioni oltre agli interessi e notificandolo all'Utente, ingiungendo il pagamento entro 20 (15) giorni solari e preavvisando che, decorso infruttuosamente tale termine, si procederà alla limitazione/ sospensione della fornitura.

Qualora l'Utente non sani la morosità nei termini suddetti il Gestore può provvedere alla limitazione/sospensione del servizio.

Il Gestore tutelerà in ogni caso, non applicando la sospensione della fornitura, le utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e tale particolare tutela viene prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti.

Vengono salvaguardate le Utenze Domestiche Residenti, alle quali viene garantito un minimo vitale del servizio. Pertanto, per quanto riguarda le Utenze Domestiche Residenti, il gestore provvederà all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una erogazione minima/controllata di acqua di 50l/per occupante-utenza/giorno.

Inoltre la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al gestore per una causa non imputabile all'Utente;

nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;

per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;

nei casi in cui l'Utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

La riattivazione della fornitura idrica, in caso di sospensione della stessa per morosità, avverrà entro 2 giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa, ad eccezione dei casi in cui il gestore abbia accertato che l'Utente subentrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

### Fatture

Nelle fatture vengono date le seguenti informazioni: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura contatori, meccanismo di composizione e variazione della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici e quant'altro previsto nella Determina AEEGSI n. 348/2012 e successive integrazioni.

### Verifica del contatore

L'utente può richiedere per iscritto al Comune di Castelfranco in Miscano – Settore Tecnico la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici di parte.

Il tempo massimo di intervento per la sostituzione e verifica del contatore, qualora non sussistano impedimenti tecnici, è fissato in 10 giorni lavorativi a partire dalla richiesta del titolare dell'utenza.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente per mezzo di risposta scritta, entro 10 giorni lavorativi.

Riscontrato il difetto, le spese delle prove saranno a carico dell'ente Comune e l'eccedenza del consumo contabilizzata verrà detratta in base alle indicazioni del nuovo contatore. Se invece la verifica comprovasse la precisione dell'apparecchio tutte le spese delle prove saranno a carico del titolare dell'utenza.

### Verifica della pressione di fornitura

Il cliente può richiedere per iscritto al Comune di Castelfranco in Miscano la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di erogazione (contatore). Tale verifica, verrà effettuata entro **10 giorni lavorativi** a partire dalla richiesta dell'utente. L'esito della verifica viene comunicato al richiedente entro 10 giorni lavorativi.

## ACCESSIBILITÀ al PUBBLICO

### Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli Uffici sono aperti al pubblico nei seguenti giorni:

- **lunedì** dalle ore **17,00** alle ore **18,30**
- **mercoledì** dalle ore **8,30** alle ore **12,30**
- **giovedì** dalle ore **8,30** alle ore **12,30**

### Svolgimento di pratiche per via telefonica

Le pratiche svolte per via telefonica riguardano le istruttorie per:

- **Contratto di fornitura:** l'utente può richiedere per l'attivazione della fornitura tutte le informazioni necessarie in merito alla documentazione da preparare. Al momento della stipula del contratto dovrà recarsi presso l'Ufficio Tecnico comunale per la sottoscrizione del contratto stesso.
- **Volture/Subentri/Disdette:** l'utente può richiedere tutte le informazioni necessarie in merito alla documentazione da preparare.
- **Informazioni:** l'utente può richiedere informazioni in merito ad aspetti amministrativi e tecnici relativi al ciclo idrico.
- **Richieste preventivi:** l'utente può inoltrare una richiesta di preventivo per allacciamento. Sarà in seguito contattato da un tecnico per la raccolta delle informazioni necessarie o per fissare un eventuale sopralluogo.

### Accesso via Sportello on line

L'utente può anche utilizzare il mezzo di informazione e comunicazione on line messo a disposizione dal gestore, sul suo portale.

L'utente può:

- consultare le proprie informazioni;
- Comunicare l'Autolettura;
- Utilizzare la Chat on line per interloquire con il gestore;
- Presentare richieste, reclami, istanze e riceverne risposta con lo stesso mezzo;
- Trasmettere documentazione on line, quali ricevute di pagamento, copia del codice fiscale e/o del documento di riconoscimento, ecc...

### Facilitazioni per alcune categorie di clienti

Gli uffici comunali riservano una particolare attenzione alle persone anziane con difficoltà motoria e ai portatori di handicap e in particolare provvede ad assicurare procedure più rapide rispetto a quelle standard e facilitazioni di accesso.

### Modalità di pagamento delle bollette

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- presso le banche con costo dell'operazione a carico dell'utente;
- presso gli uffici postali, con costo dell'operazione a carico dell'utente;
- tramite il servizio di pagamento on-line – pagoPA
- 

### Rispetto degli appuntamenti concordati

Rispetto all'ora fissata per l'appuntamento all'utente è chiesta una disponibilità massima di attesa 3 ore, salvo cause di forza maggiore.

### Tempi di attesa

I tempi medi di attesa agli uffici, per effettuare operazioni di natura commerciale, amministrativa, o per richiesta di informazioni sono di **30 minuti**.

### Risposta alle richieste e ai reclami scritti

Il Servizio si impegna a rispondere alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti per iscritto entro **30 giorni lavorativi** (per la ricezione fa fede la data del timbro dell'ufficio postale). Tutta la corrispondenza riporta l'indicazione del responsabile del procedimento ed il numero telefonico.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

### Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

Tutto il personale del Comune di Castelfranco in Miscano è munito di apposito tesserino di riconoscimento sul quale sono riportate le generalità del dipendente. Il personale in servizio è tenuto ad esporre il proprio cartellino di identificazione e ad esibirlo in caso di richiesta dell'utente.

Tutto il personale deve trattare gli utenti con rispetto e cortesia ed agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

### Continuità e servizio di emergenza

Il servizio viene effettuato con continuità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

## Carta dei Servizi Idrici (Rev. 12/2019)

Il Comune di Castelfranco in Miscano assicura:

- la riparazione di guasti ordinari entro 24 ore dalla segnalazione per gli impianti;  
**entro 36 ore per le tubazioni principali;**
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

## Tempi di preavviso per interventi programmati

Il Comune provvede ad avvisare tutti gli utenti interessati alla sospensione del servizio per lavori di manutenzione programmata con almeno 24 re di anticipo. Quanto sopra non si applica a manutenzioni conseguenti a guasto o comunque impreviste.

Le modalità di comunicazione utilizzate, separatamente o congiuntamente, possono essere:

- avvisi scritti ubicati nei locali (bar, negozi, circoli, uffici pubblici) o presso i singoli edifici;
- comunicazioni porta a porta;
- pubblicazione dell'avviso sulla home page del sito istituzionale dell'Ente.

## Durata delle sospensioni programmate

Il Comune di Castelfranco in Miscano si impegna a contenere la durata massima delle sospensioni programmate entro le 48 ore.

## Pronto intervento (0824.960066)

A seguito di eventuali segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza viene valutato il livello di criticità/pericolosità della situazione.

Il Comune interviene con modalità coerenti con la valutazione attribuita. Nella tabella seguente si indica la guida per l'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza di base alla tipologia degli eventi comunicati dagli utenti.

L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza è effettuato dal personale comunale dopo aver valutato attentamente i dati forniti dall'utente.

L'incaricato comunale comunica sempre al richiedente il livello attribuito ed i relativi tempi di primo intervento. Provvede quindi ad inviare il personale per l'intervento di "messa in sicurezza".

- Livello di pericolosità/urgenza 1: intervento entro **3 ore** dalla richiesta;
- Livello di pericolosità/urgenza 2: intervento entro **2 giorni** di calendario dalla data della richiesta;
- Livello di pericolosità/urgenza 3: intervento entro **10 giorni** lavorativi dalla data della richiesta.

<b>TABELLA CLASSIFICAZIONE GUASTI</b>		
<b>FUGHE ACQUA</b>	<b>DISSERVIZI e varie</b>	<b>Livello 1</b>
All'interno del fabbricato con discreta fuoriuscita	Manca l'erogazione del servizio acqua a qualsiasi utente	
In prossimità delle pareti esterne e quando vi è la presenza di interrati e/o seminterrati	Servizio discontinuo ad attività produttive e pubbliche	
In strada con rilevante fuoriuscita in qualsiasi stagione	Chiusura e riapertura presa a servizio di allacciamento di utenza	
In strada con possibilità di gelate anche con poca fuoriuscita	Misuratore acqua bloccato	
In prossimità di edifici pubblici	Impianti danneggiati da incidenti	
Dove esistono apparecchiature elettriche	Contatore rotto per gelo	
	Acqua con potabilità sospetta	
	Avvallamenti improvvisi in corrispondenza di servizi del Comune	
	Riscontrata grave difformità dell'impianto interno	
<b>FUGHE ACQUA</b>	<b>DISSERVIZI e VARIE</b>	<b>Livello 2</b>
Fuga da allacciamento in piccola quantità	Controllo tempi di esecuzione e qualità dei ripristini stradali	
Fuga discreta da reti in campagna o cortili interni	Verifica avvallamento stradale	
Fuga in strada con incanalamento dell'acqua in fogna o canaletta	Rubinetti contatori rotti o bloccati	
	Verifica pressione	
	Controllo o verifica di danni agli impianti di Molise Acque ove non esista fuoriuscita	
	Riscontrata lieve difformità dell'impianto interno	
	Piccoli cedimenti del manto stradale	
	Verifica potenzialità impianto	
<b>FUGHE ACQUA</b>	<b>DISSERVIZI e VARIE</b>	<b>Livello 3</b>
Piccola fuga al misuratore posto all'esterno in pozzetto	Ubicazione condotte/presa	
Fuga acqua in campagna o in luogo tale da non destare		

pericolo con piccole fughe che non pregiudicano il servizio sia alle reti che agli allacciamenti	Contatore acqua sporco	
Piccole fughe su pezzi speciali (sfiati o valvolame)	Demolizione o sezionamento impianto	
	Sistemazione chiusino o pozzetto	
	Spurgo tubazione	
	Controllo precisione misuratore	
	Richiesta modifiche di reti ed allacciamenti fatti da terzi	
	Diffomità non sostanziali dell'impianto interno	

#### Crisi idrica per scarsità

In caso di scarsità d'acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali, il Comune informa gli utenti, quando possibile con adeguato anticipo, e propone all'Autorità preposta le misure da adottare per limitare i disagi.

Come primo provvedimento potrà essere emanato un invito al risparmio idrico e potranno essere proibiti o limitati i consumi di acqua non essenziali, utilizzo di risorse destinate ad altri usi, limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete, turnazione delle utenze.

#### Procedure di reclamo

Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta può essere denunciata al Comune di Castelfranco in Miscano attraverso un reclamo scritto o di persona, presso gli Uffici comunali aperti al pubblico, utilizzando l'apposito modulo.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che ha seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine massimo di **30 giorni** dalla data di ricevimento, Il Comune di Castelfranco in Miscano riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

I reclami possono essere presentati dall'utente:

- direttamente agli uffici;
- via telefono;
- via fax;
- per posta ordinaria o per pec: [protocollo.castelfrancoinmiscano@asmepec.it](mailto:protocollo.castelfrancoinmiscano@asmepec.it)
- per e-mail: [info@comune.castelfrancoinmiscano.bn.it](mailto:info@comune.castelfrancoinmiscano.bn.it)

### Valutazione del grado di soddisfazione

L'attività di rilevazione avviene, tipicamente, attraverso questionari ed ha per oggetto la qualità delle prestazioni fornite relativamente al prodotto, ai servizi erogati e alle modalità di relazione tra il Comune e gli Utenti.

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

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Comune di Castelfranco in Miscano pubblica annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e si impegna a renderlo disponibile agli utenti medesimi e/o alle associazioni dei consumatori attraverso opportune forme di comunicazione.

### Rimborsi per mancato rispetto degli impegni

In caso di non rispetto degli standard di seguito indicati è previsto un sistema di indennizzo o rimborso AUTOMATICO agli utenti. Si procederà ad indennizzare l'utente con l'accreditamento nella prima bolletta utile, o con mandato specifico di pagamento.

E' soggetto al sopraddetto rimborso forfetario il mancato rispetto dei seguenti standard:

STANDARD PRESTAZIONE	Tempi della prestazione
Tempo di preventivazione	10 giorni lavorativi
Tempo di realizzazione allacciamento	15 giorni lavorativi
Tempo di attivazione fornitura	5 giorni lavorativi
Tempo di disattivazione fornitura	7 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali

N.B. I valori massimi (di tempo e di misura) degli indicatori, sono da considerarsi al di fuori dei giorni lavorativi necessari al rilascio, da parte di terzi, di ulteriori autorizzazioni e permessi, sia della predisposizione di opere edili da parte dell'utente, nonché di qualsiasi altra causa non direttamente dipendente da Comune di Castelfranco in Miscano, incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori.

### VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta, (aggiornata alla Delibera ARERA -regolazione Energia Reti e Ambiente ex AEEGSI- 917/2017 del 27 dicembre 2017 - RQTI – Regolazione della Qualità Tecnica del SII).approvata con deliberazione di Giunta Comunale n° 08 del 22/01/2018 ha validità immediata ed eventuali modifiche e/o integrazioni saranno portate tempestivamente a conoscenza attraverso idonei strumenti informativi.

<b>AVVIO del RAPPORTO CONTRATTUALE</b>		
<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>TEMPI DELLA PRESTAZIONE</b>
Tempo di preventivazione	Tempo massimo che decorre dalla richiesta del cliente alla spedizione del preventivo/fattura	10 giorni lavorativi:
Tempo di realizzazione allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di attività a carico del cliente (autorizzazioni, scavi, ecc)	allaccio idrico: 15 giorni lavorativi allaccio fognario: 20 giorni lavorativi:
Tempo di attivazione fornitura	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	5 giorni lavorativi:
Tempo di disattivazione fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del cliente e la disattivazione	7 giorni lavorativi:
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	Tempo massimo tra la data di pagamento degli arretrati da parte del cliente e la riattivazione della fornitura	2 giorni-feriali

<b>GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>		
<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>TEMPI DELLA PRESTAZIONE</b>
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta della rettifica e la data di comunicazione dell'esito delle verifiche effettuate dal Comune di Castelfranco in Miscano	60 giorni lavorativi
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta del cliente dalla data di accettazione delle condizioni	10 giorni lavorativi
Verifica del livello di pressione dell'acqua in rete	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione su richiesta del cliente dalla data di accettazione delle condizioni economiche previste	10 giorni lavorativi
Fatturazione		Secondo art. 38.1 All. A Del. n. 655/2015/R/idr
Morosità :		
a) sollecito per mancato pagamento	Tempo di invio del sollecito dalla scadenza della bolletta insoluta	30 giorni
b) proroga di pagamento	Tempo concesso per il pagamento della bolletta insoluta	30 giorni
Sospensione del servizio per	Tempo dopo il quale la fornitura viene	5 giorni



<b>ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO</b>		
<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>TEMPI DELLA PRESTAZIONE</b>
Apertura al pubblico degli sportelli	Giorni e orari di apertura	<b>Lunedì</b> dalle ore <b>17,00</b> alle ore <b>18,30</b> <b>mercoledì</b> dalle ore <b>8,30</b> alle ore <b>12,30</b> <b>giovedì</b> dalle ore <b>8,30</b> alle ore <b>12,30</b>
Svolgimento pratiche per via telefonica	Giorni e orari di apertura	c.a 6 ore dal lunedì al venerdì
Informazioni per via telefonica	Giorni e orari di apertura	c.a 6 ore dal lunedì al venerdì
Forme e modalità di pagamento	Punti di pagamento, orari di accesso ed eventuali oneri a carico dell'utente	Banche - Uffici postali
Facilitazione per alcune categorie di utenti	Strumenti di supporto per particolari categorie di clienti (ad esempio disabili)	servizio telefonico

<b>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI SICUREZZA</b>		
<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>TEMPI DELLA PRESTAZIONE</b>
Interventi programmati con sospensione di fornitura	Durata massima delle sospensioni programmate di fornitura	24 ore
Preavviso per interventi programmati con sospensioni di fornitura	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano la sospensione della fornitura	48 ore
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24 ore su 24 ore: primo intervento in caso di pericolo 2 ore
Riparazione guasti ordinari su impianti		12 ore
Riparazione tubazioni fino a 300 mm di DN		12 ore
Riparazioni tubazione di diametro superiore		24 ore



## REGOLE CHIARE per RISPARMIARE ACQUA

L'acqua è un elemento indispensabile per ogni forma di vita e ciascuno di noi può cercare di utilizzarla al meglio nei piccoli gesti di tutti i giorni. Ecco alcuni consigli utili a ridurre gli sprechi:

- **L'automobile.** Se si lava a casa propria l'automobile è meglio farlo con secchio e spugna, anziché con manichetta d'acqua corrente. Così facendo si realizza un risparmio d'acqua di circa 130 litri.
- **Il rubinetto.** L'applicazione del frangigetto al rubinetto aiuta a risparmiare poiché l'acqua, miscelata con aria, viene erogata con flusso atomizzato che la rende più voluminosa.
- **Lavatrice e lavastoviglie.** È preferibile far funzionare lavatrice e lavastoviglie solo quando sono a pieno carico.
- **Lo sciacquone.** Quel tremolio dell'acqua nel water significa che lo sciacquone perde, occorre quindi intervenire e controllare la guarnizione di tenuta. È possibile inoltre installare uno sciacquone con rilascio differenziato per evitare, quando non serve, il consumo dell'intero contenuto della cassetta.
- **La doccia.** Per una doccia bastano 40 litri d'acqua, per un bagno ne servono almeno il doppio.
- **In bagno.** Chiudere il rubinetto intanto che ci si spazzola i denti o ci si rade consente di ottenere grandi risparmi senza rinunciare all'igiene e alla pulizia.
- **In cucina.** Lavare le verdure lasciandole a mollo anziché sotto l'acqua corrente è conveniente perché fa risparmiare subito in termini di consumo e poi perché l'acqua di lavaggio raccolta può essere riutilizzata per innaffiare piante e fiori.
- **In vacanza.** È buona norma controllare periodicamente l'efficienza dell'impianto idraulico; basta chiudere tutti i rubinetti e verificare che il contatore non giri. In ogni caso, quando ci si allontana da casa per un certo periodo, è meglio chiudere la valvola centrale dell'acqua.



**Modulo per formulazione di reclamo/segnalazione**

Fax: 0824.960297

**al COMUNE di CASTELFRANCO in MISCANO**

c.a. del Responsabile del

**SETTORE TECNICO**

[info@comune.castelfrancoinmiscano.bn.it](mailto:info@comune.castelfrancoinmiscano.bn.it)

OGGETTO: segnalazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Presso via \_\_\_\_\_

n° \_\_\_\_\_

**DATI DEL SEGNALANTE**

Cognome : \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_

Domiciliato in via \_\_\_\_\_ comune di \_\_\_\_\_ ( )

Telefono : \_\_\_\_\_ fax: \_\_\_\_\_ cell. \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

firma leggibile

\_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.196/2003 " Testo Unico sulla "Privacy" si forniscono le seguenti informazioni:

- I dati personali forniti a questa Amministrazione saranno trattati, previa registrazione su supporto cartaceo e/o elettronico, per gli adempimenti successivi previsti dalla vigente normativa;
- Il conferimento dei dati è obbligatorio;
- I dati personali saranno comunicati ad altri soggetti pubblici eventualmente coinvolti nel procedimento per legge;
- In relazione al predetto trattamento, il firmatario del presente modello potrà conoscere quali dati personali siano registrati, la loro origine e le finalità di trattamento; ottenere la cancellazione dei dati trattati in violazione di norme nonché la rettifica, l'aggiornamento e l'integrazione dei dati, opporsi in tutto o in parte a trattamenti illegittimi dei dati; opporsi al trattamento dei dati per i fini di informazione commerciale e di invio di materiale pubblicitario;
- Titolare del trattamento è il Comune di Castelfranco in Miscano, con sede in Viale Roma n. 12;
- Responsabile del trattamento è il Responsabile del Settore Tecnico Comunale